



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 | 16 |
| Avaliação | 33 |

Introdução

Este é o exame simulado de EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.EN). As regras e regulamentos do exame do EXIN se aplicam a este exame.

Este exame consiste de 40 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 40. Cada resposta correta vale um ponto. Para passar você deve obter 26 pontos ou mais.

O tempo permitido para este exame é de 60 minutos.

Boa Sorte!

Exame simulado

1 / 40

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 / 40

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 / 40

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

4 / 40

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

5 / 40

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

6 / 40

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

7 / 40

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.

8 / 40

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

9 / 40

Conforme o padrão ISO/IEC 20000-1, qual é a responsabilidade do provedor de serviços no que diz respeito ao gerenciamento de fornecedor?

- A. Garantir que haja um processo de contratação de fornecedores.
- B. Garantir que os contratos com os fornecedores estejam em conformidade com os Acordos de Nível de Serviço (ANS) do negócio.
- C. Garantir que os fornecedores subcontratados satisfaçam aos requisitos contratuais em todas as circunstâncias.
- D. Garantir que processos e procedimentos relacionados a fornecedores sejam definidos.

10 / 40

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 / 40

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 / 40

O que é uma liberação?

- A. Um conjunto de um ou mais Itens de Configuração (IC's) novos ou alterados implantados no ambiente de produção
- B. Uma mudança de hardware e software
- C. Uma mudança de vários IC's que são mesclados devido a seu tamanho
- D. Uma mudança de vários IC's que são mesclados devido a seu pequeno impacto

13 / 40

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.

14 / 40

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)

15 / 40

Qual destes documentos é totalmente baseado no contrato do fornecedor?

- A. Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- B. Acordo de Nível Operacional (ANO)
- C. Plano de gerenciamento de serviço
- D. Modelo de custo de serviço

16 / 40

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.

17 / 40

Quando uma interrupção do serviço ou outra falha é reportada, em que ordem os processos são executados?

- A. Gerenciamento de configuração, gerenciamento de incidente, gerenciamento de mudança, gerenciamento de liberação
- B. Gerenciamento de incidente, gerenciamento de mudança, gerenciamento de problema, gerenciamento de liberação
- C. Gerenciamento de incidente, gerenciamento de problema, gerenciamento de mudança, gerenciamento de liberação
- D. Gerenciamento de problema, gerenciamento de configuração, gerenciamento de liberação, gerenciamento de mudança

18 / 40

O catálogo de serviço de uma empresa de rede estabelece que as solicitações de autorização de rede local (LAN) serão concluídas em três semanas. Um gerente que é cliente da empresa de rede não acredita que isso seja possível e solicita um relatório que comprove que o prazo estabelecido no catálogo será cumprido.

Qual destes processos é responsável por fornecer esse relatório?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Gerenciamento de mudança
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento do Nível de Serviço (GNS)

19 / 40

No gerenciamento de continuidade, várias medidas de precaução são adotadas para garantir que os serviços serão fornecidos durante/após um desastre. Um exemplo seria ter uma fonte de energia elétrica emergencial.

Qual destes processos também poderia iniciar esse tipo de medida?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Gerenciamento de capacidade
- C. Gerenciamento de mudança
- D. Gerenciamento de incidente

20 / 40

Qual é o objetivo dos processos de gerenciamento de continuidade e de disponibilidade de serviço?

- A. Garantir a eficácia da comunicação acordada com os clientes.
- B. Garantir que os compromissos de níveis de serviço acordados com os clientes podem ser cumpridos em todas as circunstâncias.
- C. Garantir que os compromissos de disponibilidade e continuidade de serviço acordados com os clientes podem ser atendidos conforme as metas acordadas.
- D. Garantir que os compromissos de disponibilidade e continuidade de serviço acordados com os fornecedores podem ser cumpridos em todas as circunstâncias.

21 / 40

Qual processo garante que uma interrupção no fornecimento dos serviços seja diagnosticada o mais rápido possível?

- A. Gerenciamento de mudança
- B. Gerenciamento de incidentes e requisição de serviço
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS)

22 / 40

Os processos de relacionamento descrevem os relacionamentos com o negócio e com os fornecedores.

O que os processos de relacionamento garantem?

- A. Que os requisitos de negócios e resultados sejam o motivador primário no gerenciamento dos negócios e fornecedores.
- B. Que o negócio e os fornecedores sejam diretamente informados sobre os principais incidentes.
- C. Que os níveis de serviço de todos os serviços sejam consistentes na cadeia de fornecimento.
- D. Que haja contato frequente entre os fornecedores e o negócio para solucionar problemas.

23 / 40

Qual é o foco do ciclo de Deming?

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

24 / 40

Qual destes itens descreve a integridade no processo de gerenciamento de segurança da informação?

- A. Acesso aos dados a qualquer momento
- B. Proteção dos dados
- C. Capacidade de verificar a exatidão dos dados
- D. Correção dos dados

25 / 40

Qual destes processos é responsável pelo registro dos relacionamentos físicos e lógicos entre os vários componentes da infraestrutura de TI?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Gerenciamento de configuração
- C. Gerenciamento de liberação
- D. Gerenciamento de incidente

26 / 40

O que é recomendado na implementação de uma mudança emergencial?

- A. Apenas o gerente sênior deve autorizar mudanças emergenciais.
- B. É necessário ignorar totalmente o processo de mudança.
- C. Há um processo separado para mudanças emergenciais.
- D. Quando possível, o processo de mudança deve ser seguido.

27 / 40

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.

28 / 40

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.

29 / 40

Gerenciar a disponibilidade de um serviço como parte da iniciativa de gerenciamento de serviços como um todo é importante para o fornecimento do serviço de modo eficiente.

Que motivo justifica o gerenciamento da disponibilidade do serviço?

- A. A maioria dos provedores de serviço tem Acordos de Nível de Serviço (ANS) com seus clientes para garantir a disponibilidade.
- B. A terceirização é uma opção válida para a TI atualmente, por isso a disponibilidade de um serviço é deixada a cargo de quem presta o serviço.
- C. As ferramentas de gerenciamento de serviço fornecem informações sobre o desempenho em tempo real, por isso gerenciar a disponibilidade é questionável.
- D. O negócio depende mais da TI para alcançar as metas corporativas, por isso atingir a disponibilidade esperada é essencial.

30 / 40

Serviços novos ou alterados devem ser aceitos antes de ser implementados no ambiente de produção.

O que deve ser feito após a implementação de um serviço novo ou alterado?

- A. Uma Revisão Pós-implementação (RPI) é feita para comparar os resultados reais em relação ao planejado.
- B. É necessário definir uma abordagem para a interface entre os projetos que estão criando ou modificando serviços.
- C. Mais nada
 - A. O serviço novo ou alterado começará a funcionar e será gerenciado como um serviço normal.
- D. É necessário definir o modo como a mudança será revertida ou corrigida se for mal sucedida.

31 / 40

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.

32 / 40

Uma falha de energia afetou toda a infraestrutura de TI. Felizmente, há um plano de continuidade de serviço.

Em que momento o plano de continuidade de serviço deve ser acionado?

- A. Imediatamente, porque não é mais possível usar o serviço.
- B. Quando houver previsão de que a falha ultrapassará as metas definidas pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- C. Quando o gerente de Incidente considerar necessário.
- D. Quando se esgotar o tempo durante o qual a falha deveria ter sido resolvida.

33 / 40

De acordo com o padrão ISO/IEC 20000, o que deve ser incluído nos procedimentos de gerenciamento de liberação e implantação?

- A. A autorização e a implementação de mudanças emergenciais
- B. A investigação e a prevenção de incidentes de segurança da informação
- C. O registro de todos os incidentes reportados
- D. Os procedimentos para reverter uma implantação mal sucedida

34 / 40

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.

35 / 40

Uma das atividades necessárias para a eficácia do planejamento, da coordenação e da avaliação das mudanças solicitadas é a avaliação do impacto e dos recursos necessários.

Que processo ou função é responsável por esta atividade?

- A. Gerenciamento de mudança
- B. Gerenciamento de configuração
- C. Gerenciamento de liberação
- D. Central de serviço

36 / 40

Qual é o objetivo do gerenciamento de incidente e requisição de serviço?

- A. Permitir a comunicação com os clientes sobre futuras interrupções do serviço.
- B. Comparar novos incidentes com erros conhecidos.
- C. Restaurar os serviços o mais rápido possível.
- D. Rastrear problemas na Base de Dados de Erro Conhecido (BDEC).

37 / 40

No gerenciamento de mudança, várias atividades ocorrem entre a aceitação de uma Requisição de Mudança (RDM) e a conclusão da mudança.

Que atividade é realizada em primeiro lugar após a aceitação de uma RDM?

- A. Criação e teste da mudança
- B. Determinação da urgência da mudança
- C. Implementação da mudança
- D. Programação da mudança

38 / 40

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

39 / 40

É possível aplicar a metodologia Planejar, Fazer, Verificar, Agir (PDCA) a todos os processos.

A fase Agir dessa metodologia abrange quais atividades?

- A. Estabelecimento dos objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização.
- B. Implementação dos processos.
- C. Monitoramento e medição dos serviços fornecidos e do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS).
- D. Adoção das medidas necessárias para melhoria contínua.

40 / 40

Além do gerenciamento de relacionamento com o negócio, que outro processo permite analisar o desempenho do serviço com o cliente?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Relatório de serviço
- C. Gerenciamento do nível de serviço
- D. Orçamento e contabilidade dos serviços

Gabarito de respostas

1 / 40

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 / 40

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 / 40

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.

4 / 40

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.

5 / 40

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.

6 / 40

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.

7 / 40

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.

8 / 40

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.

9 / 40

Conforme o padrão ISO/IEC 20000-1, qual é a responsabilidade do provedor de serviços no que diz respeito ao gerenciamento de fornecedor?

- A. Garantir que haja um processo de contratação de fornecedores.
- B. Garantir que os contratos com os fornecedores estejam em conformidade com os Acordos de Nível de Serviço (ANS) do negócio.
- C. Garantir que os fornecedores subcontratados satisfaçam aos requisitos contratuais em todas as circunstâncias.
- D. Garantir que processos e procedimentos relacionados a fornecedores sejam definidos.

A. Incorreto. A seleção e qualificação estão fora do escopo do padrão.
B. Correto. O foco no gerenciamento do serviço de uma ponta a outra é essencial.
C. Incorreto. Isso é responsabilidade dos fornecedores principais.
D. Incorreto. O provedor de serviço não define os processos e procedimentos do fornecedor.

10 / 40

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 / 40

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 / 40

O que é uma liberação?

- A. Um conjunto de um ou mais Itens de Configuração (IC's) novos ou alterados implantados no ambiente de produção
- B. Uma mudança de hardware e software
- C. Uma mudança de vários IC's que são mesclados devido a seu tamanho
- D. Uma mudança de vários IC's que são mesclados devido a seu pequeno impacto

- A. Correto. Uma liberação é um conjunto de um ou mais Itens de Configuração (IC's) novos ou alterados implantados no ambiente de produção.
- B. Incorreto. Também pode haver uma liberação somente de software ou hardware.
- C. Incorreto. O tamanho da liberação não é relevante.
- D. Incorreto. O impacto da liberação não é relevante.

13 / 40

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.

14 / 40

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.

15 / 40

Qual destes documentos é totalmente baseado no contrato do fornecedor?

- A. Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- B. Acordo de Nível Operacional (ANO)
- C. Plano de gerenciamento de serviço
- D. Modelo de custo de serviço

- A. Correto. Todos os contratos do fornecedor devem suportar e se alinhar ao ANS entre o provedor de serviço e o cliente.
- B. Incorreto. Assim como o contrato do fornecedor suporta o ANS, o ANO também deveria.
- C. Incorreto. O Plano de gerenciamento de serviço estrutura o planejamento e a implantação do sistema de gerenciamento de serviço, orientando assim as atividades da organização de TI. Ele não suportará diretamente um contrato do fornecedor.
- D. Incorreto. Um modelo de custo de serviço incluiria o custo dos serviços do fornecedor. O contrato suporta diretamente o ANS que direcionará o modelo de custo baseado em requisitos.

16 / 40

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.

17 / 40

Quando uma interrupção do serviço ou outra falha é reportada, em que ordem os processos são executados?

- A. Gerenciamento de configuração, gerenciamento de incidente, gerenciamento de mudança, gerenciamento de liberação
- B. Gerenciamento de incidente, gerenciamento de mudança, gerenciamento de problema, gerenciamento de liberação
- C. Gerenciamento de incidente, gerenciamento de problema, gerenciamento de mudança, gerenciamento de liberação
- D. Gerenciamento de problema, gerenciamento de configuração, gerenciamento de liberação, gerenciamento de mudança

A. Incorreto. A entrada de uma falha de serviço não começará com o gerenciamento de configuração, mas será registrada formalmente no processo de gerenciamento de incidente.
B. Incorreto. A descoberta da causa principal pelo gerenciamento de problema geralmente ocorrerá antes do envio de uma mudança.
C. Correto. Essa é a ordem dos processos.
D. Incorreto. O gerenciamento de mudança avaliará e autorizará qualquer mudança antes da implementação pelo gerenciamento de liberação.

18 / 40

O catálogo de serviço de uma empresa de rede estabelece que as solicitações de autorização de rede local (LAN) serão concluídas em três semanas. Um gerente que é cliente da empresa de rede não acredita que isso seja possível e solicita um relatório que comprove que o prazo estabelecido no catálogo será cumprido.

Qual destes processos é responsável por fornecer esse relatório?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Gerenciamento de mudança
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento do Nível de Serviço (GNS)

A. Incorreto. O atendimento das solicitações do cliente é responsabilidade do GNS.

B. Incorreto. O GNS é responsável por atender aos requisitos do cliente e deve fornecer esse relatório.

C. Incorreto. O GNS é o processo responsável por atender aos requisitos do cliente e deve fornecer esse relatório.

D. Correto. O GNS é responsável por atender aos requisitos do cliente e fornecer os respectivos relatórios. Observe que o relatório de serviço provavelmente seria fornecido com base em uma solicitação do GNS.

19 / 40

No gerenciamento de continuidade, várias medidas de precaução são adotadas para garantir que os serviços serão fornecidos durante/após um desastre. Um exemplo seria ter uma fonte de energia elétrica emergencial.

Qual destes processos também poderia iniciar esse tipo de medida?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Gerenciamento de capacidade
- C. Gerenciamento de mudança
- D. Gerenciamento de incidente

A. Correto. O gerenciamento de disponibilidade pode tomar determinadas medidas para garantir o fornecimento do serviço em condições anormais. Uma delas é iniciar uma fonte de energia elétrica emergencial.

B. Incorreto. O gerenciamento de capacidade é estrategicamente responsável por fornecer a capacidade adequada no momento certo, não pela disponibilidade da fonte de energia elétrica emergencial.

C. Incorreto. O gerenciamento de mudança é responsável por instalar uma fonte de energia elétrica emergencial, pois isto é uma mudança, mas não por iniciar essas medidas.

D. Incorreto. O gerenciamento de incidente é responsável por solucionar incidentes assim que possível. Tomar medidas de precaução não é uma tarefa do gerenciamento de incidente.

20 / 40

Qual é o objetivo dos processos de gerenciamento de continuidade e de disponibilidade de serviço?

- A. Garantir a eficácia da comunicação acordada com os clientes.
- B. Garantir que os compromissos de níveis de serviço acordados com os clientes podem ser cumpridos em todas as circunstâncias.
- C. Garantir que os compromissos de disponibilidade e continuidade de serviço acordados com os clientes podem ser atendidos conforme as metas acordadas.
- D. Garantir que os compromissos de disponibilidade e continuidade de serviço acordados com os fornecedores podem ser cumpridos em todas as circunstâncias.

- A. Incorreto. A eficácia da comunicação não é o objetivo do processo de gerenciamento de continuidade e de disponibilidade de serviço. Isso é mais relevante para o relatório de serviço.
- B. Incorreto. O gerenciamento de níveis de serviço é o objetivo do processo de GNS.
- C. Correto. Esse é o objetivo dos processos de gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço.
- D. Incorreto. O gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço é um processo entre um fornecedor e um cliente, não entre um fornecedor e um provedor.

21 / 40

Qual processo garante que uma interrupção no fornecimento dos serviços seja diagnosticada o mais rápido possível?

- A. Gerenciamento de mudança
- B. Gerenciamento de incidentes e requisição de serviço
- C. Gerenciamento de problema
- D. Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS)

- A. Incorreto. O gerenciamento de mudança não diagnosticará uma falha.
- B. Correto. O gerenciamento de requisição de serviço e incidente é responsável por restaurar os serviços interrompidos o mais rápido possível.
- C. Incorreto. O gerenciamento de problema é responsável por descobrir a causa de um ou mais incidentes para evitar interrupções futuras.
- D. Incorreto. O GNS não diagnostica ou resolve incidentes.

22 / 40

Os processos de relacionamento descrevem os relacionamentos com o negócio e com os fornecedores.

O que os processos de relacionamento garantem?

- A. Que os requisitos de negócios e resultados sejam o motivador primário no gerenciamento dos negócios e fornecedores.
- B. Que o negócio e os fornecedores sejam diretamente informados sobre os principais incidentes.
- C. Que os níveis de serviço de todos os serviços sejam consistentes na cadeia de fornecimento.
- D. Que haja contato frequente entre os fornecedores e o negócio para solucionar problemas.

A. Correto. Os processos de relacionamento abrangem o gerenciamento de fornecedor e o gerenciamento de relacionamento com o negócio e em conjunto devem garantir que as necessidades do negócio do cliente sejam compreendidas e continuem como fator determinante de todas as ações.

B. Incorreto. Lidar com os principais incidentes deve incluir a comunicação de todas as áreas envolvidas, da alta direção aos clientes afetados. No entanto, isso é processado pelo gerenciamento de requisição de serviço e incidente e é atribuição do indivíduo responsável designado que gerencia os principais incidentes. Portanto, está fora do escopo dos processos de relacionamento.

C. Incorreto. Não é necessário que os níveis de serviço sejam consistentes para todos os fornecedores e, na verdade, improvável que este seja o caso. Porém, é necessário que os níveis de serviço do fornecedor estejam alinhados aos do negócio para que os Acordos de Nível de Serviço (ANS) fechados com o cliente possam ser cumpridos.

D. Incorreto. O negócio não deve ter contato direto com os fornecedores. O provedor de serviço é responsável por gerenciar os fornecedores para garantir a qualidade dos serviços fornecidos ao negócio.

23 / 40

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.

24 / 40

Qual destes itens descreve a integridade no processo de gerenciamento de segurança da informação?

- A. Acesso aos dados a qualquer momento
- B. Proteção dos dados
- C. Capacidade de verificar a exatidão dos dados
- D. Correção dos dados

- A. Incorreto. A capacidade de acesso aos dados não representa a exatidão dos dados como no sentido do conceito de "integridade".
- B. Incorreto. A proteção dos dados é chamada de "segurança".
- C. Incorreto. Não é a capacidade de verificar a exatidão dos dados, mas a própria exatidão que é chamada de "integridade".
- D. Correto. A exatidão dos dados é chamada de "integridade".

25 / 40

Qual destes processos é responsável pelo registro dos relacionamentos físicos e lógicos entre os vários componentes da infraestrutura de TI?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Gerenciamento de configuração
- C. Gerenciamento de liberação
- D. Gerenciamento de incidente

- A. Incorreto. O gerenciamento de configuração é responsável pelo registro dos componentes da infraestrutura e de seus relacionamentos.
- B. Correto. Esse é o principal objetivo do gerenciamento de configuração.
- C. Incorreto. O gerenciamento de liberação não é responsável pelo registro dos componentes da infraestrutura de TI.
- D. Incorreto. O gerenciamento de incidente não é responsável pelo registro dos componentes da infraestrutura de TI.

26 / 40

O que é recomendado na implementação de uma mudança emergencial?

- A. Apenas o gerente sênior deve autorizar mudanças emergenciais.
- B. É necessário ignorar totalmente o processo de mudança.
- C. Há um processo separado para mudanças emergenciais.
- D. Quando possível, o processo de mudança deve ser seguido.

- A. Incorreto. A autorização da mudança emergencial faz parte do processo e não há recomendação sobre quem faz isto.
- B. Incorreto. Não é recomendado ignorar totalmente o processo, embora algumas atividades possam ser ignoradas e abordadas mais tarde.
- C. Incorreto. Há um requisito para uma política separada para mudanças emergenciais, mas não uma recomendação para um processo separado.
- D. Correto. É recomendado que o processo de mudança seja seguido quando possível, mas qualquer atividade ignorada deverá ser realizada o quanto antes.

27 / 40

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.

28 / 40

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.

29 / 40

Gerenciar a disponibilidade de um serviço como parte da iniciativa de gerenciamento de serviços como um todo é importante para o fornecimento do serviço de modo eficiente.

Que motivo justifica o gerenciamento da disponibilidade do serviço?

- A. A maioria dos provedores de serviço tem Acordos de Nível de Serviço (ANS) com seus clientes para garantir a disponibilidade.
- B. A terceirização é uma opção válida para a TI atualmente, por isso a disponibilidade de um serviço é deixada a cargo de quem presta o serviço.
- C. As ferramentas de gerenciamento de serviço fornecem informações sobre o desempenho em tempo real, por isso gerenciar a disponibilidade é questionável.
- D. O negócio depende mais da TI para alcançar as metas corporativas, por isso atingir a disponibilidade esperada é essencial.

A. Incorreto. Independente de um ANS formal ou informal, a TI deve fornecer serviços para atender às metas do negócio.

B. Incorreto. Mesmo se os serviços forem terceirizados, o gerenciamento de disponibilidade de serviço é igualmente crítico para atender às necessidades do negócio.

C. Incorreto. Apenas porque a TI pode coletar mais dados, não significa que os dados devam ser coletados nem que todos são importantes. O gerenciamento de disponibilidade requer mais do que a entrada de dados em tempo real.

D. Correto. O relacionamento entre a TI e o negócio é mais crítico do que nunca e os serviços devem ser fornecidos para atender aos níveis de serviço acordados para que o negócio mantenha suas metas.

30 / 40

Serviços novos ou alterados devem ser aceitos antes de ser implementados no ambiente de produção.

O que deve ser feito após a implementação de um serviço novo ou alterado?

- A. Uma Revisão Pós-implementação (RPI) é feita para comparar os resultados reais em relação ao planejado.
- B. É necessário definir uma abordagem para a interface entre os projetos que estão criando ou modificando serviços.
- C. Mais nada
 - A. O serviço novo ou alterado começará a funcionar e será gerenciado como um serviço normal.
- D. É necessário definir o modo como a mudança será revertida ou corrigida se for mal sucedida.

A. Correto. Essa cláusula faz parte do padrão.

B. Incorreto. Isso faz parte do plano de gerenciamento de serviço e não é relevante após serviços novos ou alterados serem implementados.

C. Incorreto. Segundo o padrão, uma RPI é necessária. Não fazer mais nada não é uma opção.

D. Incorreto. Essa cláusula faz parte do gerenciamento de mudança. Isso já deve estar estabelecido ou definido antes da implementação.

31 / 40

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.

32 / 40

Uma falha de energia afetou toda a infraestrutura de TI. Felizmente, há um plano de continuidade de serviço.

Em que momento o plano de continuidade de serviço deve ser acionado?

- A. Imediatamente, porque não é mais possível usar o serviço.
- B. Quando houver previsão de que a falha ultrapassará as metas definidas pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- C. Quando o gerente de Incidente considerar necessário.
- D. Quando se esgotar o tempo durante o qual a falha deveria ter sido resolvida.

- A. Incorreto. O plano de continuidade de serviço será acionado após um tempo predefinido e não imediatamente após o incidente ocorrer.
- B. Correto. O plano de continuidade de serviço será acionado, se as metas não puderem ser cumpridas conforme definidas no ANS.
- C. Incorreto. O plano de continuidade de serviço será acionado após um tempo predefinido e não no chamado do gerente de incidente.
- D. Incorreto. Quando o tempo para corrigir uma falha ultrapassa o tempo máximo acordado, este não é necessariamente um motivo para acionar o plano de continuidade de serviço.

33 / 40

De acordo com o padrão ISO/IEC 20000, o que deve ser incluído nos procedimentos de gerenciamento de liberação e implantação?

- A. A autorização e a implementação de mudanças emergenciais
- B. A investigação e a prevenção de incidentes de segurança da informação
- C. O registro de todos os incidentes reportados
- D. Os procedimentos para reverter uma implantação mal sucedida

- A. Incorreto. Isso faz parte dos procedimentos de gerenciamento de mudança.
- B. Incorreto. Isso faz parte dos procedimentos de gerenciamento de segurança da informação.
- C. Incorreto. Isso faz parte dos procedimentos de gerenciamento de incidente.
- D. Correto. Segundo o padrão, isso é um requisito.

34 / 40

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.

35 / 40

Uma das atividades necessárias para a eficácia do planejamento, da coordenação e da avaliação das mudanças solicitadas é a avaliação do impacto e dos recursos necessários.

Que processo ou função é responsável por esta atividade?

- A. Gerenciamento de mudança
- B. Gerenciamento de configuração
- C. Gerenciamento de liberação
- D. Central de serviço

36 / 40

Qual é o objetivo do gerenciamento de incidente e requisição de serviço?

- A. Permitir a comunicação com os clientes sobre futuras interrupções do serviço.
- B. Comparar novos incidentes com erros conhecidos.
- C. Restaurar os serviços o mais rápido possível.
- D. Rastrear problemas na Base de Dados de Erro Conhecido (BDEC).

A. Incorreto. A comunicação é uma atividade importante realizada pela central de serviço como suporte ao gerenciamento de incidente, mas não é seu objetivo.

B. Incorreto. A comparação do incidente não é o objetivo do gerenciamento de incidente. Isso faz parte de uma das atividades do gerenciamento de incidente.

C. Correto. Esse é o objetivo do gerenciamento de incidente e requisição de serviço.

D. Incorreto. Isso é responsabilidade do gerenciamento de problema.

37 / 40

No gerenciamento de mudança, várias atividades ocorrem entre a aceitação de uma Requisição de Mudança (RDM) e a conclusão da mudança.

Que atividade é realizada em primeiro lugar após a aceitação de uma RDM?

- A. Criação e teste da mudança
- B. Determinação da urgência da mudança
- C. Implementação da mudança
- D. Programação da mudança

A. Incorreto. A criação e o teste da mudança ocorrerão logo após a classificação. Parte da classificação é determinar a urgência.
B. Correto. A primeira etapa após a aceitação é determinar a urgência da mudança.
C. Incorreto. A implementação da mudança ocorrerá logo após a criação, o teste e a programação.
D. Incorreto. A programação da mudança ocorrerá logo após a classificação. Parte da classificação é determinar a urgência.

38 / 40

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.

39 / 40

É possível aplicar a metodologia Planejar, Fazer, Verificar, Agir (PDCA) a todos os processos.

A fase Agir dessa metodologia abrange quais atividades?

- A. Estabelecimento dos objetivos e processos necessários para fornecer resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da organização.
- B. Implementação dos processos.
- C. Monitoramento e medição dos serviços fornecidos e do Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS).
- D. Adoção das medidas necessárias para melhoria contínua.

A. Incorreto. Essa ação é realizada durante a fase Planejar da metodologia.
B. Incorreto. Essa ação é realizada durante a fase Fazer da metodologia.
C. Incorreto. Essas ações são realizadas durante a fase Verificar da metodologia.
D. Correto. Essa ação é realizada durante a fase Agir da metodologia.

40 / 40

Além do gerenciamento de relacionamento com o negócio, que outro processo permite analisar o desempenho do serviço com o cliente?

- A. Gerenciamento de disponibilidade
- B. Relatório de serviço
- C. Gerenciamento do nível de serviço
- D. Orçamento e contabilidade dos serviços

A. Incorreto. O gerenciamento de disponibilidade fornecerá informações para a revisão. O gerenciamento do nível de serviço analisará o desempenho do serviço (cumprimento das metas do ANS) com o cliente.

B. Incorreto. O processo de relatório de serviço criará o relatório de serviço que poderá ser fornecido ao cliente. O gerenciamento do nível de serviço analisará o desempenho do serviço (cumprimento das metas do ANS) com o cliente.

C. Correto. O gerenciamento do nível de serviço analisará o desempenho do serviço (cumprimento das metas do ANS) com o cliente.

D. Incorreto. O orçamento e a contabilidade dos serviços fornecerão informações de custo do serviço para cada serviço, cliente ou local. Em geral, essas informações serão apresentadas ao cliente pelo gerenciamento do nível de serviço. O gerenciamento do nível de serviço analisará o desempenho do serviço (cumprimento das metas do ANS) com o cliente.

Avaliação

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

| Questão | Resposta | Questão | Resposta |
|---------|----------|---------|----------|
| 1 | C | 21 | B |
| 2 | A | 22 | A |
| 3 | D | 23 | A |
| 4 | C | 24 | D |
| 5 | A | 25 | B |
| 6 | A | 26 | D |
| 7 | D | 27 | B |
| 8 | D | 28 | C |
| 9 | B | 29 | D |
| 10 | C | 30 | A |
| 11 | A | 31 | D |
| 12 | A | 32 | B |
| 13 | B | 33 | D |
| 14 | D | 34 | B |
| 15 | A | 35 | A |
| 16 | A | 36 | C |
| 17 | C | 37 | B |
| 18 | D | 38 | C |
| 19 | A | 39 | D |
| 20 | C | 40 | C |

Contato EXIN

www.exin.com

