

exame simulado

ITILF.PR

**IT Service Management
Foundation (based on ITIL®)
edição Junho 2008**

conteúdo

2	introdução
3	exame simulado
13	gabarito de respostas
31	avaliação



EXIN International B.V.

Examination Institute for Information Science

Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht

The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail info@exin.nl

Internet www.exin-exams.com

Introdução

Este é o exame simulado de IT Service Management Foundation (based on ITIL®).

Este exame simulado 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.

Nenhum direito pode ser requerido da informação aqui contida.

Boa Sorte!

Copyright © 2008 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Exame simulado

1 van 40

Qual processo é responsável por implementar um sistema de alocação de custos?

- A. Gerenciamento da Disponibilidade
- B. Gerenciamento da Capacidade
- C. Gerenciamento Financeiro para Serviços em TI
- D. Gerenciamento do Nível de Serviço

2 van 40

Qual processo inclui a atividade de descrição e registro de todos os componentes da infraestrutura de TI?

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

3 van 40

Para uma eficiente Entrega de Serviço é importante Gerenciar a disponibilidade do serviço como parte de uma iniciativa mais ampla do Gerenciamento de Serviços.

Qual das seguintes afirmações explica a razão que embasa o Gerenciamento da Disponibilidade?

- A. A maioria dos provedores de serviço de TI têm Acordos de Nível de Serviço (ANSs) com seus clientes, de forma que a disponibilidade está garantida.
- B. O outsourcing é uma opção cada vez mais válida para a TI atual, então a disponibilidade do serviço é deixada para os cuidados do provedor do serviço.
- C. As ferramentas de Gerenciamento de Serviços provêm informações sobre desempenho em tempo real, portanto gerenciar a disponibilidade é consequência.
- D. O negócio está cada vez mais dependente de TI de forma a alcançar os objetivos corporativos, portanto atingir a disponibilidade esperada é crucial.

4 van 40

Qual das seguintes atividades **não** é da Central de Serviços?

- A. aplicar correções temporárias
- B. registro de incidentes
- C. relacionar um incidente a um Erro Conhecido
- D. resolver um problema

5 van 40

Como é chamado o uso adicional de especialista técnicos no processo de Gerenciamento de Incidentes?

- A. escalada funcional
- B. classificação de incidente
- C. análise de problema
- D. resolução e recuperação de incidente

6 van 40

Qual é a primeira atividade realizada quando se estabelecendo o processo de Gerenciamento de Liberações?

- A. comunicação, preparação e treinamento
- B. condução do planejamento de liberações
- C. desenho, construção e configuração
- D. estabelecimento da política de liberação

7 van 40

Qual atividade não é de responsabilidade da Continuidade dos Serviços de TI?

- A. análise de riscos
- B. desenho de cenários de recuperação
- C. análise de impactos de incidentes maiores
- D. testes de providências de recuperação

8 van 40

O Gerente da Capacidade pede a um usuário de uma aplicação que uma determinada atividade seja executada à noite, de forma que a CPU não fique sobrecarregada durante o dia.

A que parte do processo de Gerenciamento da Capacidade se refere isto?

- A. gerenciamento de aplicação
- B. dimensionamento da aplicação
- C. gerenciamento da demanda
- D. modelagem

9 van 40

O sucesso do diagnóstico de um problema resulta em um Erro Conhecido. Com base neste Erro Conhecido uma Requisição de Mudança (RDM) pode ser iniciada.

Quando pode o Erro Conhecido ser fechado?

- A. quando o resultado da mudança for satisfatório
- B. quando os incidentes relacionados ao Erro Conhecido não ocorrem mais
- C. quando a RDM é registrada no Gerenciamento de Mudanças
- D. quando a RDM é autorizada pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM)

10 van 40

Na companhia X um componente específico da infra-estrutura de TI foi modificado. Isto poderia ter conseqüências em outros componentes.

Qual processo deveria estar implementado de forma a prover uma boa previsão sobre estas conseqüências?

- A. Gerenciamento da Disponibilidade
- B. Gerenciamento da Capacidade
- C. Gerenciamento de Mudanças
- D. Gerenciamento da Configuração

11 van 40

Na Continuidade dos Serviços de TI várias medidas de precaução são tomadas para garantir que os serviços serão entregues depois e/ou durante uma catástrofe. Um exemplo poderia ser a provisão de um sistema de energia de emergência.

Qual dos seguintes processos poderia também iniciar este tipo de medidas?

- A. Gerenciamento da Disponibilidade
- B. Gerenciamento da Capacidade
- C. Gerenciamento de Mudanças
- D. Gerenciamento de Incidentes

12 van 40

Quando a Revisão Pós Implementação (RPI) deve ser realizada?

- A. depois de toda mudança
- B. a pedido da pessoa que submeteu a Requisição de Mudança
- C. no caso de mudanças de emergência
- D. se um outro incidente de mesmo tipo ocorre novamente depois que uma mudança é feita

13 van 40

Qual é o primeiro passo no Gerenciamento de Incidentes?

- A. detectar e registrar
- B. determinar a categoria
- C. determinar a prioridade
- D. iniciar o suporte

14 van 40

Quando um evento é registrado na Central de Serviços, em que ordem os processos deverão ser mais bem executados?

- A. Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações
- B. Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Liberações
- C. Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações
- D. Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de Mudanças

15 van 40

Onde são registrados os acordos relativos à entrega de serviços e seus relacionamentos com o Gerenciamento da Segurança?

- A. em um Plano de Capacidade
- B. em um Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
- C. em uma Biblioteca de Software Definitivo (BSD)
- D. em um Acordo do Nível de Serviço (ANS)

16 van 40

Qual das seguintes declarações sobre o Catálogo de Serviços é correta?

- A. Ele pode ser usado ao invés de um Acordo do Nível de Serviço (ANS).
- B. Ele descreve todos os serviços supridos pela organização de gerenciamento de TI.
- C. Descreve somente aqueles serviços que são incluídos no Acordo do Nível de Serviço (ANS).
- D. Não é necessário para desenhar um Acordo do Nível de Serviço (ANS).

17 van 40

Onde são publicadas as mudanças aprovadas?

- A. Comitê de Controle de Mudanças (CCM)
- B. Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
- C. Programação das Futuras Mudanças (PFM)
- D. Programa de Melhoria de Serviços (PMS)

18 van 40

Qual das seguintes é a melhor descrição do conteúdo da Biblioteca de Software Definitivo (BSD)?

- A. versões autorizadas de todos os softwares usados na infra-estrutura
- B. cópias de todos os programas de softwares vivos
- C. cópias de todas as versões de softwares que são necessários
- D. softwares que estão aguardando teste de aceitação pelo usuário

19 van 40

Qual processo tem a tarefa de classificar as rupturas de serviços relatadas pelos usuários?

- A. Gerenciamento de Mudanças
- B. Gerenciamento de Incidentes
- C. Gerenciamento de Problemas
- D. Gerenciamento do Nível de Serviço

20 van 40

Os caixas registradores de um supermercado passam por uma ruptura no serviço de rede, diariamente entre 16hs e 18hs.

Qual processo é responsável por explicar estas dificuldades?

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

21 van 40

Qual é o critério usado pelo Gerenciamento de Mudanças para determinar se a categoria é menor, significativa ou maior de uma Requisição de Mudança (RDM)?

- A. conteúdo
- B. impacto
- C. prioridade
- D. urgência

22 van 40

Qual das seguintes questões não pode ser respondida diretamente do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)?

- A. Quais incidentes ou problemas têm sido acontecidos para este PC?
- B. Quais Itens de Configuração (ICs) são de um específico serviço?
- C. Quais funcionários do departamento X foram movimentados para o departamento Y?
- D. Quais Requisições de Mudança (RDMs) foram submetidas para um servidor específico?

23 van 40

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

- A. pela verificação dos contratos com fornecedores
- B. pela definição dos níveis de serviço
- C. pela mensuração da satisfação dos clientes
- D. pelo relato de todos os incidentes

24 van 40

Qual das seguintes não é um atividade da Central de Serviços?

- A. detectar e registrar incidentes
- B. investigar e diagnosticar incidentes
- C. gerenciar requisições de serviço
- D. propriedade, monitoração, rastreamento e comunicação

25 van 40

Pela aplicação de métodos e técnicas do Gerenciamento da Disponibilidade para o desenho, desenvolvimento e entrega de um serviço, qual dos seguintes não afeta da disponibilidade geral deste serviço?

- A. o custo do componente
- B. a resiliência da infra-estrutura
- C. a qualidade da manutenção feita pela organização e fornecedores
- D. confiabilidade de componentes

26 van 40

Qual das seguintes atividades não é do Gerenciamento de Problemas?

- A. manutenção do relacionamento com fornecedores
- B. prevenir pro ativamente incidentes através da análise de tendências
- C. cobrar por incidentes que excederam a janela de tempo aceitável
- D. trabalhar proximamente com o Gerenciamento da Disponibilidade para garantir que os níveis de serviços acordados sejam alcançados

27 van 40

Qual das seguintes é uma atividade do Gerenciamento da Capacidade?

- A. sustentabilidade
- B. gerenciamento de recursos
- C. segurança
- D. oficiosidade do serviço

28 van 40

Qual é o objetivo do Gerenciamento de Incidentes?

- A. comunicar-se com clientes e usuários sobre rupturas nos serviços
- B. relacionar novos incidentes a Erros Conhecidos
- C. restaurar os serviços tão rápido quanto possível
- D. rastrear problemas dentro do banco de dados de Erros Conhecidos

29 van 40

Qual dos seguintes descreve o conceito básico de integridade no processo de Gerenciamento da Segurança?

- A. acesso a dados a qualquer momento
- B. proteção dos dados contra acessos e uso não autorizados
- C. a capacidade de verificar a correção dos dados
- D. a correção dos dados

30 van 40

Em qual atividade do Gerenciamento da Configuração são regularmente realizadas auditorias?

- A. identificação
- B. planejamento
- C. monitoração do status
- D. verificação

31 van 40

Quais aspectos você não deveria esperar ver em um relatório de nível de serviço desenhado para o cliente?

- A. o nível médio de utilização do pessoal da Central de Serviços
- B. o nível de disponibilidade realizado e o tempo não disponível por período
- C. o percentual de incidentes que foram resolvidos dentro do objetivo
- D. o sucesso e planos de retorno de mudanças por período

32 van 40

Qual dos seguintes processos tem o mais direto relacionamento ou interdependência com o Gerenciamento da Capacidade?

- A. Gerenciamento da Disponibilidade
- B. Gerenciamento da Configuração
- C. Continuidade dos Serviços de TI
- D. Gerenciamento de Liberações

33 van 40

Um processo é uma séria de atividades logicamente coerentes para se alcançar um objetivo pré-definido.

Pelo que o proprietário do processo é responsável?

- A. descrever o processo
- B. implementar o processo
- C. prover relatórios
- D. iniciar o processo

34 van 40

Uma falha de energia derrubou toda a infra-estrutura de TI. Felizmente, um Plano de Continuidade dos Serviços de TI está disponível.

Em que ponto a equipe de gerenciamento de crise deveria ser solicitado a invocar o plano?

- A. imediatamente, visto que os serviços de TI não podem ser mais utilizados
- B. quando a falha se prolongar além dos objetivos definidos no Acordo do Nível de Serviço (ANS)
- C. quando o gerente de incidentes pensar que isto é necessário
- D. quando o tempo dentro do qual a falha deveria ser resolvida foi excedido

35 van 40

Qual processo ou função padroniza o pedido de uma nova estação de trabalho?

- A. Gerenciamento de Mudanças
- B. Gerenciamento de Incidentes
- C. Central de Serviços
- D. Gerenciamento do Nível de Serviço

36 van 40

Qual declaração melhor descreve o papel da Central de Serviços?

- A. A Central de Serviços garante que o serviço de TI acordado esteja disponíveis.
- B. A Central de Serviços garante que o telefone é sempre atendido.
- C. A Central de Serviços é o ponto único de contato para usuários.
- D. A tarefa primária da Central de Serviços é investigar problemas.

37 van 40

Qual dos seguintes é um benefício do uso do ITIL®?

- A. que finalmente é possível cobrar pelos serviços de TI
- B. que a organização ao redor dos serviços de TI pode ser mais rapidamente iniciada
- C. que a qualidade e os custos dos serviços de TI podem ser controlado mais eficientemente
- D. que os usuários podem influenciar a organização de TI no provimento de serviços de TI

38 van 40

No Gerenciamento de Mudanças, um número de atividades são realizadas entre a aceitação de uma Requisição de Mudança (RDM) e a conclusão da mudança.

Qual atividade é **primeiramente** executada, depois que a Requisição de Mudança é aceita?

- A. construir e testar a mudança
- B. determinar a urgência da mudança
- C. implementar a mudança
- D. agendar Requisição de Mudança

39 van 40

O que significa o termo “nível de detalhe” no contexto do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)?

- A. a profundidade da estrutura do banco de dados
- B. a localização do Item de Configuração (IC)
- C. a quantidade de Itens de Configuração (ICs) armazenados
- D. o relacionamento entre diferentes Itens de Configuração (ICs)

40 van 40

Qual das seguintes atividades é parte do Gerenciamento de Problemas pró-ativo?

- A. análise de tendências
- B. implementar uma mudança para resolver um problema
- C. gerenciar Erros Conhecidos
- D. registrar frequentemente a ocorrência de erros

Gabarito de respostas

1 van 40

Qual processo é responsável por implementar um sistema de alocação de custos?

- A. Gerenciamento da Disponibilidade
- B. Gerenciamento da Capacidade
- C. Gerenciamento Financeiro para Serviços em TI
- D. Gerenciamento do Nível de Serviço

A. Incorreto. Gerenciamento da Disponibilidade é responsável pela disponibilidade dos serviços de TI.
B. Incorreto. Gerenciamento da Capacidade é estrategicamente responsável pela capacidade certa no tempo certo.
C. Correto. Gerenciamento Financeiro para Serviços em TI é responsável pela implementação de um sistema de alocação de custos.
D. Incorreto. Gerenciamento do Nível de Serviço é responsável pelo gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço (ANSs).

2 van 40

Qual processo inclui a atividade de descrição e registro de todos os componentes da infraestrutura de TI?

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

A. Incorreto. Gerenciamento da Capacidade é estrategicamente responsável pela capacidade certa no tempo certo.
B. Correto. Gerenciamento da Configuração é responsável pelo registro dos Itens de Configuração (ICs) no Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC).
C. Incorreto. Gerenciamento de Problemas é responsável pela (pró-ativa) resolução de problemas.
D. Incorreto. Gerenciamento do Nível de Serviço é responsável pelo Gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço (ANSs).

3 van 40

Para uma eficiente Entrega de Serviço é importante Gerenciar a disponibilidade do serviço como parte de uma iniciativa mais ampla do Gerenciamento de Serviços.

Qual das seguintes afirmações explica a razão que embasa o Gerenciamento da Disponibilidade?

- A. A maioria dos provedores de serviço de TI têm Acordos de Nível de Serviço (ANSs) com seus clientes, de forma que a disponibilidade está garantida.
- B. O outsourcing é uma opção cada vez mais válida para a TI atual, então a disponibilidade do serviço é deixada para os cuidados do provedor do serviço.
- C. As ferramentas de Gerenciamento de Serviços provêm informações sobre desempenho em tempo real, portanto gerenciar a disponibilidade é consequência.
- D. O negócio está cada vez mais dependente de TI de forma a alcançar os objetivos corporativos, portanto atingir a disponibilidade esperada é crucial.

A. Incorreto. Seja por ANS formal ou informal, TI deve entregar serviços para atingir os objetivos de negócio.

B. Incorreto. Mesmo se os serviços são providos por outsourcing, gerenciar a disponibilidade dos serviços é crítico para atingir as necessidades de negócio.

C. Incorreto. Porque TI coleta mais dados, isto não significa que estes dados têm valor. O Gerenciamento da Disponibilidade requer mais que a entrada de dados em tempo real.

D. Correto. O Relacionamento entre TI e o negócio é mais crítico do que nunca e, a fim de permitir que o negócio mantenha seus objetivos, os serviços devem ser entregues de forma a cumprir os níveis de serviço acordados.

4 van 40

Qual das seguintes atividades **não** é da Central de Serviços?

- A. aplicar correções temporárias
- B. registro de incidentes
- C. relacionar um incidente a um Erro Conhecido
- D. resolver um problema

A. Incorreto. Gerenciamento de Problemas pode suprir a Central de Serviços com correções temporárias para incidentes. A Central de Serviços aplicará estas correções. Por exemplo: reinicializar o PC.

B. Incorreto. A Central de Serviços registrará todos os incidentes.

C. Incorreto. A Central de Serviços tentará resolver um incidente relacionando incidentes a Erros Conhecidos.

D. Correto. Resolver problemas é uma tarefa do Gerenciamento de Problemas, não uma tarefa da Central de Serviços.

5 van 40

Como é chamado o uso adicional de especialista técnicos no processo de Gerenciamento de Incidentes?

- A.** escalada funcional
- B.** classificação de incidente
- C.** análise de problema
- D.** resolução e recuperação de incidente

A. Correto. O envolvimento de pessoal com mais proficiência técnica é chamado de escalada funcional.
B. Incorreto. A classificação de incidentes é feita pelo pessoal da Central de Serviços ou pelo pessoal de Gerenciamento de Incidentes.
C. Incorreto. A análise de problemas é feita pelo pessoal de Gerenciamento de Problemas.
D. Incorreto. A resolução e recuperação de incidentes é feita pelo pessoal da Central de Serviços ou pelo pessoal de Gerenciamento de Incidentes.

6 van 40

Qual é a primeira atividade realizada quando se estabelecendo o processo de Gerenciamento de Liberações?

- A.** comunicação, preparação e treinamento
- B.** condução do planejamento de liberações
- C.** desenho, construção e configuração
- D.** estabelecimento da política de liberação

A. Incorreto. Comunicação, preparação e treinamento são feitos quando implementando o processo
B. Incorreto. O planejamento das liberações é uma atividade que é feita para que o processo seja implementado e fique operacional.
C. Incorreto. O desenho, construção e configuração são feitos depois que, o processo é implementado e está operacional.
D. Correto. O estabelecimento da política do processo é a primeira atividade quando se estabelecendo o processo.

7 van 40

Qual atividade não é de responsabilidade da Continuidade dos Serviços de TI?

- A.** análise de riscos
- B.** desenho de cenários de recuperação
- C.** análise de impactos de incidentes maiores
- D.** testes de providências de recuperação

A. Incorreto. A análise de riscos é parte da Continuidade dos Serviços de TI.
B. Incorreto. O desenho de cenários de recuperação é Continuidade dos Serviços de TI.
C. Correto. A análise de impactos de incidentes maiores é parte do Gerenciamento de Incidentes.
D. Incorreto. O teste das opções de recuperação é parte da Continuidade dos Serviços de TI.

8 van 40

O Gerente da Capacidade pede a um usuário de uma aplicação que uma determinada atividade seja executada à noite, de forma que a CPU não fique sobrecarregada durante o dia.

A que parte do processo de Gerenciamento da Capacidade se refere isto?

- A.** gerenciamento de aplicação
- B.** dimensionamento da aplicação
- C.** gerenciamento da demanda
- D.** modelagem

A. Incorreto. O gerenciamento de aplicação é uma atividade do dia-a-dia para manter e suportar as aplicações usadas pela organização .

B. Incorreto. O dimensionamento da aplicação é usado para determinar a capacidade requerida para suportar aplicações novas ou mudadas.

C. Correto. O gerenciamento da demanda é usado para determinar as necessidade capacidade dos clientes e gerenciar o uso da capacidade disponível, para entregar o melhor desempenho durante o tempo que o serviço de TI esteja disponível.

D. Incorreto. A modelagem é usada para determinar a capacidade requerida para suportar as necessidades futuras.

9 van 40

O sucesso do diagnóstico de um problema resulta em um Erro Conhecido. Com base neste Erro Conhecido uma Requisição de Mudança (RDM) pode ser iniciada.

Quando pode o Erro Conhecido ser fechado?

- A.** quando o resultado da mudança for satisfatório
- B.** quando os incidentes relacionados ao Erro Conhecido não ocorrem mais
- C.** quando a RDM é registrada no Gerenciamento de Mudanças
- D.** quando a RDM é autorizada pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM)

A. Correto. Uma vez que a mudança é implementada com sucesso e resolve o problema, o Erro Conhecido pode ser fechado.

B. Incorreto. Isto não significa que o problema está resolvido. Somente depois da implementação da mudança com sucesso é que o Erro Conhecido pode ser fechado.

C. Incorreto. Quando a RDM é registrada no Gerenciamento de Mudanças o problema ainda não está resolvido. Somente depois da implementação da mudança com sucesso é que o Erro Conhecido pode ser fechado.

D. Incorreto. Quando a RDM é autorizada pelo Comitê de Controle de Mudanças (CCM) o problema ainda não está resolvido. Somente depois da implementação da mudança com sucesso é que o Erro Conhecido pode ser fechado.

10 van 40

Na companhia X um componente específico da infra-estrutura de TI foi modificado. Isto poderia ter conseqüências em outros componentes.

Qual processo deveria estar implementado de forma a prover uma boa previsão sobre estas conseqüências?

- A.** Gerenciamento da Disponibilidade
- B.** Gerenciamento da Capacidade
- C.** Gerenciamento de Mudanças
- D.** Gerenciamento da Configuração

- A. Incorreto. Gerenciamento da Disponibilidade é responsável pela disponibilidade dos serviços de TI.
- B. Incorreto. Gerenciamento da Capacidade é estrategicamente responsável pela capacidade certa no tempo certo.
- C. Incorreto. Gerenciamento de Mudanças é o processo responsável pelo planejamento e implementação de mudanças.
- D. Correto. Gerenciamento da Configuração é responsável por prover informações sobre a infra-estrutura de TI, seus componentes e relacionamentos. Para auxiliar na averiguação de impactos de uma mudança, o Gerenciamento da Configuração deve ter um nível de detalhe apropriado.

11 van 40

Na Continuidade dos Serviços de TI várias medidas de precaução são tomadas para garantir que os serviços serão entregues depois e/ou durante uma catástrofe. Um exemplo poderia ser a provisão de um sistema de energia de emergência.

Qual dos seguintes processos poderia também iniciar este tipo de medidas?

- A.** Gerenciamento da Disponibilidade
- B.** Gerenciamento da Capacidade
- C.** Gerenciamento de Mudanças
- D.** Gerenciamento de Incidentes

- A. Correto. Para a disponibilidade dos serviços de TI, o Gerenciamento da Disponibilidade pode tomar certas medidas para garantir a entrega dos serviços sobre condições normais. Uma delas é a provisão de um sistema de energia de emergência.
- B. Incorreto. Gerenciamento da Capacidade é estrategicamente responsável pela capacidade certa no tempo certo e não é responsável pela provisão de um sistema de energia de emergência.
- C. Incorreto. Gerenciamento de Mudanças é responsável pela instalação de um sistema de energia de emergência como uma mudança, mas o Gerenciamento de Mudanças não é responsável por iniciar estas medidas.
- D. Incorreto. Gerenciamento de Incidentes é responsável por resolver incidentes tão rápido quanto possível. Tomar medidas de precaução não é uma tarefa do Gerenciamento de Incidentes.

12 van 40

Quando a Revisão Pós Implementação (RPI) deve ser realizada?

- A.** depois de toda mudança
- B.** a pedido da pessoa que submeteu a Requisição de Mudança
- C.** no caso de mudanças de emergência
- D.** se um outro incidente de mesmo tipo ocorre novamente depois que uma mudança é feita

A. Correto. A RPI deve ser feita depois de toda mudança.
B. Incorreto. A RPI deve ser feita depois de toda mudança, não somente quando a pessoa que submeteu a RDM pede.
C. Incorreto. A RPI deve ser feita depois de toda mudança, não somente no caso de mudanças de emergência.
D. Incorreto. A RPI deve ser feita depois de toda mudança, não somente se um outro incidente ocorre depois que a mudança é feita.

13 van 40

Qual é o primeiro passo no Gerenciamento de Incidentes?

- A.** detectar e registrar
- B.** determinar a categoria
- C.** determinar a prioridade
- D.** iniciar o suporte

A. Correto. Detecção e registro de incidentes é o primeiro passo do processo de Gerenciamento de Incidentes.
B. Incorreto. Determinação da categoria de um incidente é um passo do Gerenciamento de Incidentes, mas isto será feito depois que o incidente é detectado e registrado.
C. Incorreto. Determinação da prioridade é um passo do Gerenciamento de Incidentes, mas isto será feito depois que o incidente é detectado e registrado.
D. Incorreto. O suporte inicial é um passo do Gerenciamento de Incidentes mas isto será feito depois que o incidente é detectado e registrado.

14 van 40

Quando um evento é registrado na Central de Serviços, em que ordem os processos deverão ser mais bem executados?

- A.** Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações
- B.** Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Liberações
- C.** Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberações
- D.** Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento da Configuração, Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de Mudanças

- A. Incorreto. A entrada de um serviço em falha não começará com o Gerenciamento da Configuração, mas será formalmente registrado dentro do processo de Gerenciamento de Incidentes.
- B. Incorreto. Encontrar a causa raiz via Gerenciamento de Problemas ocorrerá tipicamente previamente à submissão de uma mudança.
- C. Correto.
- D. Incorreto. Gerenciamento de Mudanças averiguará e autorizará qualquer mudança previamente à implementação pelo Gerenciamento de Liberações.

15 van 40

Onde são registrados os acordos relativos à entrega de serviços e seus relacionamentos com o Gerenciamento da Segurança?

- A.** em um Plano de Capacidade
- B.** em um Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
- C.** em uma Biblioteca de Software Definitivo (BSD)
- D.** em um Acordo do Nível de Serviço (ANS)

- A. Incorreto. Um plano de capacidade descreve as necessidades futuras de capacidade.
- B. Incorreto. Acordos não são registrados no Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC). No BDGC todos os componentes de TI, Itens de Configuração (ICs), e seus relacionamentos são registrados.
- C. Incorreto. A Biblioteca de Software Definitivo (BSD) somente armazena itens de software autorizados.
- D. Correto. Acordos com o cliente são registrados em um Acordo do Nível de Serviço (ANS).

16 van 40

Qual das seguintes declarações sobre o Catálogo de Serviços é correta?

- A.** Ele pode ser usado ao invés de um Acordo do Nível de Serviço (ANS).
- B.** Ele descreve todos os serviços supridos pela organização de gerenciamento de TI.
- C.** Descreve somente aqueles serviços que são incluídos no Acordo do Nível de Serviço (ANS).
- D.** Não é necessário para desenhar um Acordo do Nível de Serviço (ANS).

A. Incorreto. Um Acordo do Nível de Serviço (ANS) descreve os níveis de serviços negociados para um serviço de TI específico. O Catálogo de Serviço descreve todos os serviços de TI que a organização de TI pode prover sem descrever os níveis de serviço.

B. Correto. O Catálogo de Serviço descreve todos os serviços de TI que a organização de TI pode prover.

C. Incorreto. O Catálogo de Serviços pode conter mais serviços do que aqueles que estão incluídos no Acordo do Nível de Serviço (ANS).

D. Incorreto. O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços de TI que a organização deveria usar quando criando um Acordo do Nível de Serviço (ANS).

17 van 40

Onde são publicadas as mudanças aprovadas?

- A.** Comitê de Controle de Mudanças (CCM)
- B.** Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
- C.** Programação das Futuras Mudanças (PFM)
- D.** Programa de Melhoria de Serviços (PMS)

A. Incorreto. O Comitê de Controle de Mudanças é um grupo de pessoas que decidem sobre mudanças e Requisições de Mudança.

B. Incorreto. O BDGC é usado para registrar todos os componente da infra-estrutura de TI e seus relacionamentos.

C. Correto. Na Programação das Futuras Mudanças (PFM) todas as mudanças aprovadas e planejadas são publicadas.

D. Incorreto. Um Programa de Melhoria de Serviços (PMS) é usado pelo Gerenciamento do Nível de Serviço para melhorar os serviços de TI.

18 van 40

Qual das seguintes é a melhor descrição do conteúdo da Biblioteca de Software Definitivo (BSD)?

- A.** versões autorizadas de todos os softwares usados na infra-estrutura
- B.** cópias de todos os programas de softwares vivos
- C.** cópias de todas as versões de softwares que são necessários
- D.** softwares que estão aguardando teste de aceitação pelo usuário

A. Correto. Somente versões autorizadas de software usados na infra-estrutura de TI são armazenados na BSD.
B. Incorreto. A BSD contém somente cópias de software autorizado. O software em produção não é necessariamente autorizado por definição.
C. Incorreto. A BSD contém somente cópias de software autorizado (cópias master) já em uso.
D. Incorreto. A BSD não contém software aguardando aceite .

19 van 40

Qual processo tem a tarefa de classificar as rupturas de serviços relatadas pelos usuários?

- A.** Gerenciamento de Mudanças
- B.** Gerenciamento de Incidentes
- C.** Gerenciamento de Problemas
- D.** Gerenciamento do Nível de Serviço

A. Incorreto. O Gerenciamento de Mudanças é responsável por classificar as Requisições de Mudança e planejar e implementar mudanças.
B. Correto. Rupturas nos serviços são incidentes que os usuários reportarão à Central de Serviços. A Central de Serviços segue o processo de Gerenciamento de Incidentes para gerenciar rupturas.
C. Incorreto. O Gerenciamento de Problemas é responsável por problemas. Rupturas nos serviços são incidentes e portanto de responsabilidade do Gerenciamento de Incidentes.
D. Incorreto. O Gerenciamento do Nível de Serviço é responsável pelo gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs).

20 van 40

Os caixas registradores de um supermercado passam por uma ruptura no serviço de rede, diariamente entre 16hs e 18hs.

Qual processo é responsável por explicar estas dificuldades?

- A.** Gerenciamento da Disponibilidade
- B.** Gerenciamento da Capacidade
- C.** Gerenciamento de Mudanças
- D.** Gerenciamento de Problemas

A. Incorreto. O Gerenciamento da Disponibilidade é estrategicamente responsável pela disponibilidade dos serviços de TI, não por problemas e rupturas.
B. Incorreto. O Gerenciamento da Capacidade é estrategicamente responsável pela capacidade certa no tempo certo, não por problemas e rupturas.
C. Incorreto. O Gerenciamento de Mudanças é responsável pela implementação de mudanças, não por problemas e rupturas.
D. Correto. O Gerenciamento de Problemas é responsável por resolver problemas. Estes incidentes ocorrem diariamente e estão relacionados a um problema.

21 van 40

Qual é o critério usado pelo Gerenciamento de Mudanças para determinar se a categoria é menor, significativa ou maior de uma Requisição de Mudança (RDM)?

- A.** conteúdo
- B.** impacto
- C.** prioridade
- D.** urgência

A. Incorreto. O conteúdo de um Requisição de Mudança é uma descrição de uma mudança
B. Correto. O impacto é usado para categorizar a Requisição de Mudança. Quantos recursos em termos de dinheiro, tempo e capacidade são necessários para implementar a mudança.
C. Incorreto. Prioridade é baseada no impacto e urgência.
D. Incorreto. Urgência mostra quão rapidamente uma mudança deveria ser implementada.

22 van 40

Qual das seguintes questões não pode ser respondida diretamente do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)?

- A.** Quais incidentes ou problemas têm sido acontecidos para este PC?
- B.** Quais Itens de Configuração (ICs) são de um específico serviço?
- C.** Quais funcionários do departamento X foram movimentados para o departamento Y?
- D.** Quais Requisições de Mudança (RDMs) foram submetidas para um servidor específico?

- A. Incorreto. Incidentes e Problemas são relacionados a Itens de Configuração (ICs) e são registrados no BDGC.
- B. Incorreto. Relacionamentos entre Itens de Configuração (ICs) são registrados no BDGC.
- C. Correto. Pessoal em movimentação deveria ser rastreado pela área de Recursos Humanos e esta informação não deveria ser diretamente parte do BDGC.
- D. Incorreto. Uma Requisição de Mudança (RDM) é registrada no BDGC. Quando uma mudança é implementada, o BDGC será atualizado.

23 van 40

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

- A.** pela verificação dos contratos com fornecedores
- B.** pela definição dos níveis de serviço
- C.** pela mensuração da satisfação dos clientes
- D.** pelo relato de todos os incidentes

- A. Incorreto. Contratos com fornecedores são parte do processo de Gerenciamento do Nível de Serviço mas a verificação dos contratos não pode determinar a eficácia do processo.
- B. Incorreto. Definir Níveis de Serviço é importante para entregar serviços de TI mas eles não provêm informação sobre a eficácia do processo de Gerenciamento do Nível de Serviço.
- C. Correto. A satisfação do cliente é o mais importante aspecto para determinar a eficácia do processo de Gerenciamento do Nível de Serviço.
- D. Incorreto. Relatando todos os incidentes se pode determinar a eficácia do Gerenciamento de Incidentes mas não a eficácia do Gerenciamento do Nível de Serviço.

24 van 40

Qual das seguintes não é um atividade da Central de Serviços?

- A.** detectar e registrar incidentes
- B.** investigar e diagnosticar incidentes
- C.** gerenciar requisições de serviço
- D.** propriedade, monitoração, rastreamento e comunicação

- A. Incorreto. Estas atividades são de responsabilidade da Central de Serviços.
- B. Correto. Estas atividades são de responsabilidade do processo de Gerenciamento de Incidentes.
- C. Incorreto. Estas atividades são de responsabilidade da Central de Serviços.
- D. Incorreto. Estas atividades são de responsabilidade da Central de Serviços.

25 van 40

Pela aplicação de métodos e técnicas do Gerenciamento da Disponibilidade para o desenho, desenvolvimento e entrega de um serviço, qual dos seguintes não afeta da disponibilidade geral deste serviço?

- A.** o custo do componente
- B.** a resiliência da infra-estrutura
- C.** a qualidade da manutenção feita pela organização e fornecedores
- D.** confiabilidade de componentes

- A. Correto. O custo de um componente não afeta diretamente a disponibilidade geral de um serviço.
- B. Incorreto. Resiliência, parte da confiabilidade, afeta diretamente a disponibilidade geral do serviço.
- C. Incorreto. O funcionamento do serviço e a manutenibilidade afetam diretamente a disponibilidade do serviço.
- D. Incorreto. A confiabilidade dos componentes afetam diretamente a disponibilidade do serviço.

26 van 40

Qual das seguintes atividades não é do Gerenciamento de Problemas?

- A.** manutenção do relacionamento com fornecedores
- B.** prevenir pro ativamente incidentes através da análise de tendências
- C.** cobrar por incidentes que excederam a janela de tempo aceitável
- D.** trabalhar proxivamente com o Gerenciamento da Disponibilidade para garantir que os níveis de serviços acordados sejam alcançados

- A. Incorreto. Isto é parte as atividades executadas pelo Gerenciamento de Problemas.
- B. Incorreto. Isto é parte as atividades executadas pelo Gerenciamento de Problemas.
- C. Correto. Gerenciamento de Problemas pode ser solicitado e apoiar o Gerenciamento de Incidentes como um recurso, mas não como proprietário da tarefa.
- D. Incorreto. Isto é parte as atividades executadas pelo Gerenciamento de Problemas.

27 van 40

Qual das seguintes é uma atividade do Gerenciamento da Capacidade?

- A.** sustentabilidade
- B.** gerenciamento de recursos
- C.** segurança
- D.** oficiosidade do serviço

- A. Incorreto. Sustentabilidade é uma atividade do Gerenciamento da Disponibilidade.
- B. Correto. Gerenciamento de Recursos é uma atividade do Gerenciamento da Capacidade.
- C. Incorreto. Segurança é responsabilidade do Gerenciamento da Segurança.
- D. Incorreto. Oficiosidade do Serviço é uma atividade do Gerenciamento da Disponibilidade.

28 van 40

Qual é o objetivo do Gerenciamento de Incidentes

- A.** comunicar-se com clientes e usuários sobre rupturas nos serviços
- B.** relacionar novos incidentes a Erros Conhecidos
- C.** restaurar os serviços tão rápido quanto possível
- D.** rastrear problemas dentro do banco de dados de Erros Conhecidos

A. Incorreto. Comunicação é uma tarefa executada pela Central de Serviços para suportar o Gerenciamento de Incidentes mas não é objetivo do Gerenciamento de Incidentes.
B. Incorreto. Relacionar incidentes não é o objetivo do Gerenciamento de Incidentes. Isto é uma atividade parte do Gerenciamento de Incidentes.
C. Correto. Este é o objetivo do Gerenciamento de Incidentes.
D. Incorreto. Isto é responsabilidade do Gerenciamento de Problemas.

29 van 40

Qual dos seguintes descreve o conceito básico de integridade no processo de Gerenciamento da Segurança?

- A.** acesso a dados a qualquer momento
- B.** proteção dos dados contra acessos e uso não autorizados
- C.** a capacidade de verificar a correção dos dados
- D.** a correção dos dados

A. Incorreto. A acessibilidade a dados não significa que os dados estão corretos, sendo isto o significado do conceito “integridade”.
B. Incorreto. A proteção dos dados é chamada “segurança”.
C. Incorreto. Não a capacidade de verificar a correção dos dados mas a correção dos dados em si é chamada “integridade”.
D. Correto. A correção dos dados é chamada “integridade”.

30 van 40

Em qual atividade do Gerenciamento da Configuração são regularmente realizadas auditorias?

- A.** identificação
- B.** planejamento
- C.** monitoração do status
- D.** verificação

A. Incorreto. Identificação é sobre a identificar dos componentes de TI, os quais têm que ser adicionados ao Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC).
B. Incorreto. Planejamento significa o planejamento dos papéis e responsabilidade do processo, a determinação do escopo e o nível do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC).
C. Incorreto. Monitorar o status dos componentes de TI significa ver e relatar o status do componente tal como “em operação”, “em reparo”, “retirado”.
D. Correto. Parte da verificação é realizar revisões e auditorias para determinar se o Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC) está atualizado e correto.

31 van 40

Quais aspectos você não deveria esperar ver em um relatório de nível de serviço desenhado para o cliente?

- A.** o nível médio de utilização do pessoal da Central de Serviços
- B.** o nível de disponibilidade realizado e o tempo não disponível por período
- C.** o percentual de incidentes que foram resolvidos dentro do objetivo
- D.** o sucesso e planos de retorno de mudanças por período

A. Correto. O nível médio de utilização do pessoal da Central de Serviços é relatado nos relatórios da Central de Serviço, não no relatório do Nível de Serviço.
B. Incorreto. Um relatório de nível de serviço contém a disponibilidade realizada em certo período de tempo.
C. Incorreto. O percentual de incidentes que foram resolvidos dentro de uma meta pode ser parte de um relatório de nível de serviço.
D. Incorreto. O sucesso e o retorno de mudanças pode ser parte dos relatórios de nível de serviço.

32 van 40

Qual dos seguintes processos tem o mais direto relacionamento ou interdependência com o Gerenciamento da Capacidade?

- A.** Gerenciamento da Disponibilidade
- B.** Gerenciamento da Configuração
- C.** Continuidade dos Serviços de TI
- D.** Gerenciamento de Liberações

A. Correto. Gerenciamento da Capacidade e Gerenciamento da Disponibilidade compartilham objetivos comuns e um complementa o outro. Idealmente Disponibilidade e Capacidade deveriam estar alinhados através de várias interdependências. Por conta das muitas interdependências, os dois processo precisam ser coordenados eficientemente. Ambos usam muitas das mesmas ferramentas e técnicas tais como Análise de Impacto de Falhas em Componentes (AIFC) e Análise da Árvore de Falha (AAF).
B. Incorreto. As informações do Gerenciamento da Configuração serão utilizadas pelo Gerenciamento da Capacidade e, conceitualmente, o Banco de Dados da Capacidade será um subconjunto do BDGC. O mais forte relacionamento é feito com Disponibilidade por conta de sua interdependência.
C. Incorreto. Embora seja esta uma interface de valor, a Continuidade dos Serviços de TI tem mais Relacionamento com o Gerenciamento da Disponibilidade para executar suas atividade de desenho e Capacidade para seus requerimentos de capacidade. O mais forte relacionamento é feito com Disponibilidade por conta de sua interdependência.
D. Incorreto. O Gerenciamento de Liberações interagirá com o Gerenciamento da Capacidade para determinar as opções/planos de liberação, mas o mais direto relacionamento com Capacidade é Disponibilidade por conta de sua interdependência.

33 van 40

Um processo é uma séria de atividades logicamente coerentes para se alcançar um objetivo pré-definido.

Pelo que o proprietário do processo é responsável?

- A. descrever o processo
- B. implementar o processo
- C. prover relatórios
- D. iniciar o processo

A. Correto. A principal responsabilidade do proprietário do processo é garantir o propósito e prover o escopo (descrição) do processo.
B. Incorreto. A principal responsabilidade do proprietário do processo é manter uma visão de alto nível do processo e manter a última responsabilidade pela correção do processo. Implementar o processo é responsabilidade do gerente do processo e do time do processo.
C. Incorreto. Prover relatórios sobre o processo é responsabilidade do gerente de processo.
D. Incorreto. A principal responsabilidade do proprietário do processo é manter uma visão de alto nível do processo durante a operação do processo.. Estabelecer o processo é responsabilidade do gerente do processo sobre orientação do proprietário do processo.

34 van 40

Uma falha de energia derrubou toda a infra-estrutura de TI. Felizmente, um Plano de Continuidade dos Serviços de TI está disponível.

Em que ponto a equipe de gerenciamento de crise deveria ser solicitado a invocar o plano?

- A. imediatamente, visto que os serviços de TI não podem ser mais utilizados
- B. quando a falha se prolongar além dos objetivos definidos no Acordo do Nível de Serviço (ANS)
- C. quando o gerente de incidentes pensar que isto é necessário
- D. quando o tempo dentro do qual a falha deveria ser resolvida foi excedido

A. Incorreto. O PCSTI será invocado depois de um tempo pré-determinado, não imediatamente após que o incidente ocorrer.
B. Correto. O PCSTI será invocado depois de um tempo pré-determinado e se as metas que estiverem definidas no Acordo do Nível de Serviço (ANS) não puderem ser alcançadas.
C. Incorreto. O PCSTI será invocado depois de um tempo pré-determinado e não por um telefonema do Gerente de Incidentes.
D. Incorreto. O PCSTI será invocado depois de um tempo pré-determinado e se as metas que estiverem definidas no Acordo do Nível de Serviço (ANS) não puderem ser alcançadas. Quando o tempo para reparar a falha exceder o tempo máximo acordado, isto não é diretamente uma razão para invocar o PCSTI.

35 van 40

Qual processo ou função padroniza o pedido de uma nova estação de trabalho?

- A.** Gerenciamento de Mudanças
- B.** Gerenciamento de Incidentes
- C.** Central de Serviços
- D.** Gerenciamento do Nível de Serviço

A. Correto. Um pedido de uma nova estação de trabalho é uma Requisição de Mudança. O Gerenciamento de Mudanças gerencia todas as Requisições de Mudança e então as encaminha através do caminho mais eficiente, neste caso, criando uma Mudança Padrão que será gerenciada pela Central de Serviços como uma Requisição de Serviços.

B. Incorreto. Um pedido de uma nova estação de trabalho é uma Requisição de Mudança. O Gerenciamento de Incidentes é responsável por resolver incidentes tão rápido quanto possível.

C. Incorreto. Um pedido de uma nova estação de trabalho é uma Requisição de Mudança. A Central de Serviços é o ponto inicial de contato para usuários.

D. Incorreto. Um pedido de uma nova estação de trabalho é uma Requisição de Mudança. O Gerenciamento do Nível de Serviço é responsável por gerenciar Acordos de Nível de Serviço (ANSs).

36 van 40

Qual declaração melhor descreve o papel da Central de Serviços?

- A.** A Central de Serviços garante que o serviço de TI acordado esteja disponíveis.
- B.** A Central de Serviços garante que o telefone é sempre atendido.
- C.** A Central de Serviços é o ponto único de contato para usuários.
- D.** A tarefa primária da Central de Serviços é investigar problemas.

A. Incorreto. Isto é responsabilidade do Gerenciamento da Disponibilidade.

B. Incorreto. Garantir que o telefone na Central de Serviços é sempre atendido é certamente importante mas não é a melhor descrição do papel da Central de Serviços.

C. Correto. Ser o Ponto Único de Contato para usuários é uma das mais importantes responsabilidades da Central de Serviços.

D. Incorreto. Gerenciamento de Problemas é responsável por investigar e resolver problemas.

37 van 40

Qual dos seguintes é um benefício do uso do ITIL®?

- A. que finalmente é possível cobrar pelos serviços de TI
- B. que a organização ao redor dos serviços de TI pode ser mais rapidamente iniciada
- C. que a qualidade e os custos dos serviços de TI podem ser controlado mais eficientemente
- D. que os usuários podem influenciar a organização de TI no provimento de serviços de TI

- A. Incorreto. Cobrar pelo uso dos serviços de TI pode ser feito com ou sem o uso da ITIL®.
- B. Incorreto. Iniciar a organização de TI usando a ITIL® tem muitos benefícios mas também o custo do tempo.
- C. Correto. Usando a ITIL® os serviços de TI podem ser controlados mais eficientemente em termos de qualidade e custos.
- D. Incorreto. Influenciar a organização de TI pode ser feito com ou sem o uso da ITIL®.

38 van 40

No Gerenciamento de Mudanças, um número de atividades são realizadas entre a aceitação de uma Requisição de Mudança (RDM) e a conclusão da mudança.

Qual atividade é **primeiramente** executada, depois que a Requisição de Mudança é aceita?

- A. construir e testar a mudança
- B. determinar a urgência da mudança
- C. implementar a mudança
- D. agendar Requisição de Mudança

- A. Incorreto. Construir e testar a mudança serão realizados depois que a classificação for feita. Parte da classificação é determinar a urgência.
- B. Correto. O primeiro passo depois de aceitar a RDM é determinar a urgência da mudança.
- C. Incorreto. Implementar a mudança será feito depois da construção, teste e agendamento.
- D. Incorreto. Agendar a Requisição de Mudança será realizado depois que a classificação for feita. Parte da classificação é determinar a urgência.

39 van 40

O que significa o termo “nível de detalhe” no contexto do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)?

- A.** a profundidade da estrutura do banco de dados
- B.** a localização do Item de Configuração (IC)
- C.** a quantidade de Itens de Configuração (ICs) armazenados
- D.** o relacionamento entre diferentes Itens de Configuração (ICs)

A. Correto. Nível significa a profundidade do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC).

B. Incorreto. A localização dos Itens de Configuração (ICs) é sua localização física.

C. Incorreto. A quantidade de itens de configuração armazenadas é o total de itens de configuração que estão no Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC).

D. Incorreto. O Relacionamento entre Itens de Configuração (ICs) é separado dos detalhes de um IC individual.

40 van 40

Qual das seguintes atividades é parte do Gerenciamento de Problemas pró-ativo?

- A.** análise de tendências
- B.** implementar uma mudança para resolver um problema
- C.** gerenciar Erros Conhecidos
- D.** registrar frequentemente a ocorrência de erros

A. Correto. A análise de tendências é parte do Gerenciamento de Problemas pró-ativo. Através da análise de tendências, o Gerenciamento de Problemas é capaz de identificar incidentes/problemas antes que eles ocorram e implementar medidas via Gerenciamento de Mudanças.

B. Incorreto. Realizar uma mudança para resolver um problema é uma ação reativa e gerenciar a mudança é responsabilidade do Gerenciamento de Mudanças.

C. Incorreto. Gerenciar Erros Conhecidos é tarefa do Gerenciamento de Problemas, mas não é uma tarefa pró-ativa.

D. Incorreto. Registrar frequentemente a ocorrência de erros é parte do Gerenciamento de Incidentes/Central de Serviços.

Avaliação

A tabela abaixo apresenta as respostas corretas para as perguntas neste exame simulado.

número	resposta	pontos
1	C	1
2	B	1
3	D	1
4	D	1
5	A	1
6	D	1
7	C	1
8	C	1
9	A	1
10	D	1
11	A	1
12	A	1
13	A	1
14	C	1
15	D	1
16	B	1
17	C	1
18	A	1
19	B	1
20	D	1

número	resposta	pontos
21	B	1
22	C	1
23	C	1
24	B	1
25	A	1
26	C	1
27	B	1
28	C	1
29	D	1
30	D	1
31	A	1
32	A	1
33	A	1
34	B	1
35	A	1
36	C	1
37	C	1
38	B	1
39	A	1
40	A	1