

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

EXAME SIMULADO ITIL V3 – NÚMERO 1

01. Qual dos seguintes será beneficiado através do uso de um modelo da configuração?

- 1- Avaliação do impacto e causa de incidentes e problemas.
- 2- Avaliação do impacto de mudanças propostas
- 3- Planejamento e desenho de serviços novos ou modificados
- 4- Planejamento da renovação de tecnologia e atualizações de software
 - a. 1, 2 e 3 apenas
 - b. Todas as opções
 - c. 1, 2 e 4 apenas
 - d. 3 e 4 apenas

02. Qual das seguintes questões a orientação em estratégia auxilia a responder?

- 1- Quais serviços nós devemos oferecer e para quem?
- 2- Como nos diferenciamos das alternativas concorrentes?
- 3- Como nós criamos valores real para nossos clientes?
 - a- 1 apenas
 - b- 2 apenas
 - c- 3 apenas
 - d- Todas as opções

03. Qual è a MELHOR descrição do Propósito da operação de serviço?

- a- Decidir como a TI se relacionará com os fornecedores com os fornecedores durante o ciclo de vida de gerenciamento do serviço
- b- Evitar proativamente todas as interrupções de serviços de TI
- c- Desenhar e construir processos que atendam as necessidades do negócio
- d- Entregar e gerenciar serviços de TI em níveis acordados para usuários e clientes do negócio

04. Uma única unidade de liberação, ou um conjunto estruturado de unidade de liberação, podem ser definido em um:

- a- Modelo da matriz de atribuição de responsabilidade (RACI)
- b- Pacote de liberação
- c- Modelo de requisição
- d- Ciclo planejar, Executar, Verificar, Agir (PEVA)

05. Quais são as categorias de eventos descritas no livro operacional de serviços da ITIL?

- a- Informacional, Programado, Normal
- b- Programado, Não Programado, Emergencial
- c- Informacional, Aviso, Exceção
- d- Aviso, Proativo, Reativo

06. Qual e o Objetivo do Gerenciamento de Acesso?

- a- Fornecer Equipe de Segurança para os Centros de Dados e outros Edifícios
- b- Gerenciar Acesso às Salas de Computador e outros Locais Seguros
- c- Gerencia Acesso à Central de Serviços
- d- Gerencia o Direito de uso de um Serviço ou Grupo de Serviços

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

07. Quais são os Processos da Operação de Serviços?

- a- Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Acesso
- b- Gerenciamento de Evento, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Acesso
- c- Gerenciamento de incidente, Gerenciamento de Problema, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Evento
- d- Gerenciamento de Incidente, Central de Serviço, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Acesso e Gerenciamento de Evento

08. Em que publicação Principal você pode encontrar Descrições detalhadas de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento de fornecedor?

- a- Estratégia de Serviço
- b- Desenho de Serviço
- c- Transação de Serviço
- d- Operação de Serviço

09. Qual dos Seguintes NÃO é um Propósito da Transição de Serviço?

- a- Assegurar que um Serviço pode ser Gerenciado, Operado e Suportado
- b- Fornecer Treinamento e Certificação em Gerenciamento de Projetos
- c- Fornecer Conhecimento de Qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implementação
- d- Planejar e Gerenciar os Requisito de Capacidade e Recursos para Gerenciar uma Liberação

10. Qual Processo e Suportado Principalmente pela análise de Padrão de Atividade do Negócio (PAN)

- a- Gerenciamento da Disponibilidade
- b- Gerenciamento da Demanda
- c- Gerenciamento financeiro
- d- Gerenciamento de Nível de Serviço

11. Quando um Registro de Erro Conhecido Pode ser Criado?

1- Sempre que for Útil Fazê-lo

2- Após a Solução de Contorno ter Sido Encontrada

- a- 2 Apenas
- b- 1 Apenas
- c- Nem uma das Opções
- d- Ambas as Opções

12. Qual dos Seguintes NÃO seria definido como Parte de todos os Processos?

- a- Papeis
- b- Entradas e Saídas
- c- Funções
- d- Métricas

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

13. Quais processos Revisam os Contratos de apoios de Forma Regular?

- a- Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento do Nível de Serviço
- b- Gerenciamento de Fornecedor e Gerenciamento da Demanda
- c- Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento de Nível de Serviço
- d- Gerenciamento de fornecedor, Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento do Nível de Serviço

14. Percepções de Cliente e Resultados de Negócios Ajudam a Definir o que?

- a- O valor de um Serviço
- b- Governança
- c- Custo Total de Propriedade (TCP)
- d- Principais Indicadores de Desempenho (PIDs)

15. Qual dos Seguintes as Métricas de Tecnologia Medem?

- a- Componentes
- b- Processos
- c- O Serviço de Ponta a Ponta
- d- Satisfação do Cliente

16. Qual dos Seguintes NÃO é um Propósito do Processo de Gerenciamento de Mudança?

- a- Garantir que o Impacto da Mudanças e mais Bem Compreendido
- b- Garantir que Métodos e Procedimentos Padronizados são Utilizados Para um Eficiente e Rápido Tratamento de Mudanças
- c- Garantir que todas as mudanças dos Itens e Configuração (ICs) e Ativos de Serviço são Registradas no Sistema de Gerenciamento da Configuração
- d- Entregar e Gerenciar Serviços de TI em Níveis Acordados com os Usuários do Negócio

17. Qual dos seguintes é a MELHOR definição de um evento?

- a- Qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tenha significado para o gerenciamento da infra estrutura de IT
- b- Uma interrupção não planejada a um serviço de TI ou uma redução na qualidade de um serviço de TI
- c- A causa desconhecida de um ou mais incidentes que tenha impacto em um serviço de TI
- d- Reduzir ou eliminar a causa de um incidente ou problema

18. Qual processo é responsável por controlar, e registrar e relata versões, atributos e relacionamentos relativos aos componentes da infraestrutura

- a- Gerenciamento de Nível de Serviço
- b- Gerenciamento de Mudança
- c- Gerenciamento de Incidente
- d- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

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

- a- Um acordo entre o provedor de serviços e outro da mesma organização
- b- Um acordo entre o provedor de serviços e uma organização externa
- c- Um documento que descreve para um cliente como os serviços serão operados diariamente
- d- Um documento que descreve os serviços de negócios para a equipe operacional

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

20. Além das publicações principais, qual parte da ITIL oferece orientação em adaptar boa prática para ambientes de negócio específicos?

- a- A Orientação Complementar ITIL
- b- O livro de Suporte a Serviços
- c- Guias de Bolso
- d- O livro Estratégia de Serviço

21. Qual dos seguintes NÃO é um exemplo de habilidades da autoajuda?

- a- Exigência de sempre chamar a Central de Serviço para requisições de serviço
- b- Interface Web
- c- Lista de opções tipo menu para autoajuda e requisições de serviço
- d- Uma interface direta para o software de tratamento dos processos de retaguarda

22. Qual dos seguintes fornece a PRINCIPAL fonte de orientação sobre o que precisa ser protegido pelo Gerenciamento da Segurança da informação?

- a- Gerência de TI
- b- Gerente de Central de Serviço
- c- Gerência do Negócio
- d- O gerente de Mudança

23. qual dos seguintes estaria normalmente em um contrato de apoio para um serviço de TI?

- 1- Informações de marketing
- 2- Descrição e escopo de contrato
- 3- Responsabilidades e dependência

- a- 1 e 2 apenas
- b- 1 e 3 apenas
- c- 2 e 3 apenas
- d- Nenhuma das opções

24. Qual destes é o conjunto correto de etapas para o Modelo de Melhoria de Serviço Continuada?

- a- Elaborar a estratégia; Desenhar a solução; Fazer a transição para produção; Operar a solução; Melhorar continuamente
- b- Onde queremos estar? Como chegamos lá? Como verificamos que chegamos? Como mantemos o impulso?
- c- Identificar os resultados de negócios exigidos; Planejar como alcançar os resultados; Implementar o plano; Verificar se o plano foi implementado da maneira apropriada; Melhorar a solução
- d- Qual é a visão? ; Onde estamos no momento? ; Onde queremos estar? ; Como chegamos lá? ; Como mantemos o impulso?

25. Qual é a MELHOR descrição de um incidente Grave?

- a- Um incidente que é tão complexo que requer uma análise de causa raiz antes que uma solução de contorno possa ser encontrada
- b- Um Incidente que requer um grande número de pessoas para resolver
- c- Um Incidente registrado por um gerente sênior
- d- Um Incidente que tem uma alta prioridade ou alto impacto no negócio

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

26. Qual processo é responsável pela obtenção e entrega de componentes de Serviços padrão requisitados?

- a- Cumprimento de Requisição
- b- Gerenciamento de portfólio de Serviço
- c- Central de Serviço
- d- Finanças de TI

27. Qual das seguintes atividades Não faz parte do Ciclo de Deming?

- a- Agir
- b- Planejar
- c- Executar
- d- Vistar

28. Qual das seguintes atividades do Gerenciamento da Disponibilidade são consideradas proativas ao invés de reativas?

- 1- Avaliação de risco
- 2- Teste de mecanismo de Resiliência
- a- Nenhuma das opções
- b- Ambas as opções
- c- 1 apenas
- d- 2 apenas

29. Qual dos seguintes NÃO é uma característica de um processo?

- a- É mensurável
- b- Entrega resultados específicos
- c- Responde a eventos específicos
- d- Estrutura uma organização

30. Gerenciamento de Aplicativo desempenha um papel em todos os aplicativos. Uma das principais decisões para a qual ele contribui é;

- a- Onde o fornecedor de um aplicativo está localizado
- b- Se devemos comprar um aplicativo ou construí-lo
- c- Quem será o fornecedor das unidades de armazenamento
- d- Se o desenvolvimento do aplicativo deve ser terceirizado

31. A implementação do Gerenciamento de serviços da ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de;

- a- Pessoa, Processo, Parceiros, Fornecedores
- b- Pessoas, Processos, Produtos, Tecnologia
- c- Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros
- d- Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

32. quais dos seguintes seriam examinados em uma Revisão de problema grave?

1. Ações que foram tomadas corretamente
2. Ações que foram tomadas de forma incorreta
3. Como impedir a recorrência
4. O que poderia ser feito melhor no futuro

- a- 1 apenas
- b- 2 e 3 apenas
- c- 1,2 e 4 apenas
- d- Todas as opções

33. Qual dos seguintes NÃO é um objetivo do Gerenciamento de problema?

- a- Prevenir problemas e seus incidentes resultantes
- b- Gerenciar problemas durante todo o seu ciclo de vida
- c- Restaurar serviço para um usuário
- d- Eliminar incidentes recorrentes

34. Quais destas atividades seriam normalmente executadas por uma central de serviço?

1. Registrar detalhes de incidentes e de requisições de serviços
2. Fornecer investigação e diagnostico em primeiro nível
3. Restaurar serviço
4. Diagnosticar a causa-raiz de problemas

- a- Todas as opções
- b- 1 , 2 e 3 apenas
- c- 2 e 4 apenas
- d- 3 e 4 apenas

35. Qual dos seguintes modelos seria MAIS útil em auxiliar na definição de uma estrutura organizacional?

- a- Modelo da Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
- b- Modelo de Serviço
- c- Modelo de Melhoria de Serviço Continuada (MSC)
- d- O Ciclo de Deming

36. Qual afirmação sobre o Comitê consultivo de Mudança Emergencial (CCME) está CORRETA?

- a- O CCME considera todas as Requisições de mudança de alta prioridade
- b- Uma das tarefas do CCME é a revisão das mudanças emergenciais concluídas
- c- O CCME será usado para mudanças emergenciais onde não haja tempo para convocar o CCM completo
- d- O CCME será presidido pelo Diretor de TI

37. O “ANS multinível ” é uma estrutura em três camadas. Qual das camadas a seguir NÃO é parte deste tipo de ANS?

- a- Nível de cliente
- b- Nível de serviço
- c- Nível corporativo
- d- Nível de configuração

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

38. Qual dos seguintes é a MELHOR descrição de um Acordo de nível de serviço (ANS) baseado em Serviço?

- a- Um acordo com um grupo de clientes que cobre todos os serviços que eles utilizam
- b- Um acordo que cobre um serviço para um único cliente
- c- Um acordo que cobre questões específicas de serviço em uma estrutura de ANS multinível
- d- Um acordo que cobre um serviço para todos os clientes desse serviço

39. Quem é responsável por definir os principais indicadores de Desempenho (PIDs) para Gerenciamento de Mudança?

- a- O Dono do processo de Gerenciamento de Mudança
- b- Comitê consultivo de Mudanças (CCM)
- c- O dono do serviço
- d- O gerente de melhoria de serviço continuada

40. Qual das seguintes afirmações sobre comunicação e registro de incidentes está CORRETA?

- a- Incidentes podem ser somente comunicados por usuários, uma vez que são as únicas pessoas que sabem quando um serviço foi interrompido .
- b- Incidentes podem ser comunicados por qualquer um que detecte uma interrupção ou potencial interrupção na operação normal do serviço. Isto inclui a equipe técnica.
- c- Todas as chamadas para a central de Serviço devem ser registradas como incidentes para ajudar a relatar as atividades da central de serviços.
- d- Incidentes informados pela equipe técnica devem ser registrados como Problemas porque a equipe técnica gerencia dispositivos de infraestrutura e não serviços.

GABARITO SIMULADO 1

1 – b	6 - d	11 - d	16 - d	21 - a	26 - a	31 - c	36 - c
2 – d	7 - a	12 - c	17 - a	22 - c	27 - d	32 - d	37 - d
3 – d	8 - b	13 - a	18 - d	23 - c	28 - b	33 - c	38 - d
4 – b	9 - b	14 - a	19 - a	24 - d	29 - d	34 - b	39 - a
5 – c	10 - b	15 - a	20 - a	25 - d	30 - b	35 - a	40 - b

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

EXAME SIMULADO ITIL V3 – NÚMERO 2

1. Qual das respostas abaixo significa a combinação de fontes de fornecimento de serviço Interno e externo?
 - A. Internal Sourcing
 - B. External Sourcing
 - C. Co-Sourcing
 - D. Managed Services
2. Incidentes Graves requerem?
 - A. Procedimentos específicos.
 - B. Menos Urgência
 - C. Tempo de escalção maior
 - D. Menos documentação
3. Qual dos itens abaixo NÃO PODE ser armazenado e gerenciado por uma ferramenta?
 - A. Conhecimento
 - B. Informação
 - C. Sabedoria
 - D. Dados
4. O módulo de verificação ortográfico de um pacote de software de edição de texto contém um número de erros. O Departamento de desenvolvimento corrigiu esses erros em uma nova versão. Qual processo é responsável em garantir que essa versão atualizada seja testada?
 - A. Gerenciamento da Configuração
 - B. Gerenciamento de Incidente
 - C. Gerenciamento de Problema
 - D. Gerenciamento de Liberação
5. O ciclo PDCA pode ser usado para planejar e implementar processos de gerenciamento de serviços. Quantas vezes cada estágio do ciclo PDCA deve ser utilizado?
 - A. As etapas P (Planejar) e D (Fazer) somente uma vez e as etapas C (Checar) e A (Agir) devem ser realizadas múltiplas vezes para implementar a melhoria continuada.
 - B. Cada etapa deve ser realizada somente uma vez, na ordem P (Planejar), D (Fazer), C (Checar) e A (Agir).
 - C. O Ciclo completo deve ser repetido múltiplas vezes para implementar a melhoria continuada.
 - D. Deve-se executar somente uma vez a etapa P (Planejar) sendo que as demais etapas D (Fazer), C (Checar) e A (Agir) devem ser repetidas múltiplas vezes para implementar a melhoria continuada.
6. Qual dos itens abaixo é um Processo e não uma Função?
 - A. Gerenciamento de Aplicações
 - B. Gerenciamento de Operações de TI
 - C. Central de Serviços
 - D. Gerenciamento de Disponibilidade

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

7. Qual das declarações abaixo descreve completamente o objetivo do Gerenciamento de Liberação e Implantação?

- A. O Gerenciamento de Liberação e Implantação objetiva construir, testar e entregar a capacidade de prover os serviços especificados pelo Desenho de Serviço e que atenderá os requisitos dos interessados (stakeholders).
- B. O Gerenciamento de Liberação e Implantação objetiva garantir que cada pacote de liberação especificado na fase de Desenho do Serviço seja composto por um conjunto de ativos e componentes do serviço compatíveis uns com os outros.
- C. O Gerenciamento de Liberação e Implantação objetiva garantir que todas as liberações e pacotes de implantação possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e se necessário desinstalados ou retornados ao estado anterior (back out)
- D. O Gerenciamento de Liberação e Implantação objetiva gravar e gerenciar desvios, riscos e questões relacionadas com o serviço novo ou modificado.

8. Qual dos itens abaixo pode ser definido em um Processo?

- 1. Papeis
- 2. Atividades
- 3. Serviços
- 4. Diretrizes
- 5. Normas
- 6. Estrutura de Governança

- A. 1, 2, 3 e 5
- B. Todas acima
- C. 1, 2, 5 e 6
- D. 1, 2, 4 e 5

9. Um Provedor de Serviços é?

- A. Uma organização que fornece serviços para um ou mais clientes externos.
- B. Uma organização que fornece serviços para um ou mais clientes internos ou externos
- C. Uma organização que fornece serviços para um ou mais clientes internos
- D. Uma organização que fornece serviços de TI.

10. Qual Processo do ITIL tem o objetivo de ajudar a monitorar os serviços de TI através da manutenção de um modelo lógico da infraestrutura e dos serviços de TI ?

- A. Gerenciamento da Capacidade
- B. Gerenciamento de Mudança
- C. Gerenciamento da Configuração
- D. Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI.

11. Qual dos seguintes Não é um passo na Melhoria do Serviço Continuada?

- A. Qual é a visão?
- B. Nós chegamos lá?
- C. Nós temos orçamento?
- D. Onde nós estamos agora?

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

12.O ITIL V3 é melhor descrito como?

- A. Um ciclo de vida das Operações.
- B. Um ciclo de vida de Gerenciamento de TI
- C. Um ciclo de vida do Serviço
- D. Um ciclo de vida da infraestrutura

13.Qual das declarações abaixo é verdadeira sobre o Gerenciamento de Acesso?

- A. O Processo responsável em permitir aos usuários fazer uso dos Serviços de TI, dados, ou outros ativos.
- B. O Gerenciamento de Acesso ajuda a proteger a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade dos ativos garantindo que somente usuários autorizados estarão habilitados a acessar ou modificar os ativos.
- C. O Gerenciamento de Acesso é referido algumas vezes como Gerenciamento de Direitos ou Gerenciamento de identidade.
- D. Todas as acima.

14.Qual dos aspectos abaixo você NÃO esperaria encontrar em um relatório de Nível de Serviço desenhado para o cliente?

- A. O Nível médio de utilização da Central de Serviços.
- B. O Nível de disponibilidade realizada e o tempo de indisponibilidade por período.
- C. O percentual de incidentes que foram resolvidos dentro do objetivo.
- D. O percentual das mudanças realizadas com sucesso em um período específico.

15.Gerenciamento de Disponibilidade é responsável pela disponibilidade de?

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

16.Qual a diferença entre um Processo e um Projeto?

- A. Um Processo é contínuo e não tem data final, enquanto que o Projeto tem um tempo finito.
- B. Um Projeto é contínuo e não tem data final, enquanto que o Processo tem um tempo finito.
- C. Um Processo para quando o objetivo é atingido, enquanto um Projeto não para quando o objetivo é atingido.
- D. Em um Projeto o foco não é no resultado, enquanto com o Processo o resultado é importante.

17.Qual dos itens abaixo é o conjunto correto de passos da Melhoria de Serviço Continuada ?

- A. Conceber a estratégia, desenhar a solução, fazer a transição para a produção, operar a solução, melhorar continuamente.
- B. Onde gostaríamos de estar?, Como chegaremos lá? Como checamos se chegamos? Como manteremos essa evolução?
- C. Identificar os resultados requeridos pelos negócio, Planejar como atingir esses resultados, Implementar o plano, Checar se o plano foi adequadamente implementado, Melhorar a solução.
- D. Qual é a visão? Onde nós estamos agora? Onde queremos estar? Como chegaremos lá? Nós chegamos lá? Como manteremos o impulso?

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

18. Qual é o significado do termo Oficiosidade?

- A. O grau de disponibilidade que os serviços de TI podem oferecer.
- B. O grau de suporte que a Central de Serviços fornece aos clientes.
- C. O grau em que a provisão dos serviços de TI pode ser suportado pelos contratos de Apoio.
- D. O grau em que os serviços acordados no Acordo de Nível de Serviço (ANS) foram cumpridos.

19. Qual aspecto do Desenho do Serviço esta faltando na lista abaixo?

- 1. O desenho dos serviços novos ou alterações
- 2. O desenho de sistemas e ferramentas de Gerenciamento de serviço
- 3. O desenho de arquitetura tecnológica
- 4. O desenho dos processos requeridos
- 5. ???

- A. O desenho das Funções
- B. O desenho dos Acordos de Nível de Serviço
- C. O desenho das Aplicações
- D. O desenho de métodos e métricas de mensuração.

20. Qual das seguintes declarações esta correta?

- A. O Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) é parte do Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC).
- B. O Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço (SGCS) é parte do Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC).
- C. O Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) e o Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) fazem parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço (SGCS)
- D. O Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) é parte do Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (CMDB)

21. Informações são regularmente trocadas entre o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Mudança. Que informações são essas ?

- A. Erros Conhecidos do Gerenciamento de Problema com base no Gerenciamento de Mudança, podem gerar uma Requisição de Mudança (RDM)
- B. Requisição de Mudanças (RDM) resultantes de Erros Conhecidos
- C. Requisição de Mudanças (RDM) dos usuários que Gerenciamento de Problemas passa para a Gestão de Mudanças
- D. Requisição de Mudanças (RDM) da Central de Serviços que Gerenciamento de Problema passa para a Gestão de Mudanças.

22. Aprendizado e melhoria é o conceito primário de qual dos elementos do ciclo de vida do serviço abaixo?

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

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

23. Em qual Publicação do ITIL você pode encontrar descrição detalhada dos seguintes processos?

1. Gerenciamento do Portfólio do Serviço
 2. Gerenciamento da Demanda
 3. Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI
-
- A. Operação do Serviço
 - B. Estratégia do Serviço
 - C. Transição do Serviço
 - D. Desenho do Serviço

24. Que Processo é responsável pela revisão dos Acordos de Nível Operacional (ANO) regularmente?

- A. Gerenciamento de Fornecedor
- B. Gerenciamento de Nível de Serviço
- C. Gerenciamento do Portfólio do Serviço
- D. Gerenciamento de Contratos

25. No Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI varias medidas de precaução foram tomadas, como por exemplo, o provisionamento de energia de emergência. Qual dos seguintes processos ITIL também poderia dar inicio a esse tipo de medida?

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

26. Como se chama a requisição para substituir algo dentro da infraestrutura de TI ?

- A. Requisição de Substituição
- B. Requisição de Mudanças
- C. Requisição de Liberação
- D. Requisição de Serviço

27. Que Gerente de Processo da ITIL requer um relatório especificando a duração de uma interrupção de um Item de Configuração?

- A. Gerente da Disponibilidade
- B. Gerente de Incidentes
- C. Gerente de Problema
- D. Gerente de Nível de Serviço

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

28. Qual dos passos abaixo do Modelo da Melhoria Continuada do Serviço está faltando?

1. Qual é a Visão?
2. Onde estamos agora?
3. Onde queremos estar?
4. Como chegaremos lá?
5. Nós chegamos lá?
6. ???

- A. Qual é o ROI (Retorno sobre o Investimento) ?
- B. Quanto isto custa ?
- C. Como nós mantemos o impulso?
- D. Qual é o VOI? (Valor sobre o Investimento) ?

29. Qual das seguintes colocações melhor descreve o objetivo do Processo de Gerenciamento de Segurança da Informação?

- A. Para alinhar a segurança de TI com a segurança do negócio e garantir que a segurança da informação é gerida de forma eficaz em todos os serviços e atividades do gerenciamento do serviço.
- B. Para garantir que os riscos com a segurança da informação estão gerenciados apropriadamente e os recursos da informação da empresa são utilizados de forma responsável.
- C. Para fornecer foco em todos os aspectos da segurança de TI e gerenciar todas as atividades de segurança de TI
- D. Para fornecer a direção estratégica para as atividades de segurança e garantir que os objetivos sejam atingidos.

30. Qual das seguintes declarações sobre o Banco de Dados de Fornecedores e Contratos estão corretas?

1. Um banco de dados ou documento estruturado utilizado para gerenciar os contratos com fornecedores através do seu ciclo de vida.
 2. O banco de dados de fornecedores e contratos contém os atributos chaves de todos os contratos com fornecedores.
 3. Ele nunca faz parte do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço.
 4. A manutenção do Banco de Dados de Fornecedores e Contratos é responsabilidade do Processo de Gerenciamento de Fornecedor.
- A. 1 e 2 estão corretas
 - B. 1, 2 e 3 estão corretas
 - C. 1, 2 e 4 estão corretas
 - D. Todas estão corretas

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

31. Qual dos itens abaixo completa os quatro P's do Serviço?

- 1 . Pessoas
- 2 . Processos
- 3 . Produtos
- 4 . ??????

- A. Padrões
- B. Papéis
- C. Parceiros
- D. Planos

32. O que significa Tempo Médio Para Reparo?

- A. Tempo médio de disponibilidade do serviço
- B. Tempo médio de indisponibilidade do serviço
- C. Tempo médio entre dois incidentes consecutivos
- D. Tempo médio das paralisações programadas para manutenção.

33. Qual das declarações abaixo é verdadeira sobre o termo EVENTO?

- A. É uma mudança de estado que tem significado para o Gerenciamento de um item de Configuração ou Serviço de TI
- B. O termo evento é também utilizado para identificar um alerta ou notificação criado por qualquer Serviço de TI, item de Configuração ou Ferramenta de Monitoração
- C. Eventos, tipicamente requerem profissionais de Operação de TI na tomada de decisões e frequentemente requerem a abertura e registro de Incidentes.
- D. Todas as acima.

34. Qual dos itens abaixo é a melhor descrição do conteúdo da Biblioteca de Mídia Definitiva?

- A. Cópia de todas as versões de softwares que são necessárias
- B. Cópia de todos os programas em uso.
- C. Versões autorizadas de todos softwares utilizados na infraestrutura
- D. Softwares aguardando testes de aceitação dos usuários.

35. Considere as seguintes declarações:

- 1. Transição do Serviço fornece direcionamento para mover serviços novos ou alterados para produção.
- 2. Transição do Serviço fornece direcionamento para testes dos serviços.
- 3. Transição do Serviço fornece direcionamento para transferência dos serviços de ou para um provedor de serviços externo

Qual das declarações estão corretas?

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

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

36. Qual dos itens abaixo melhor descreve Tolerante a Falhas?

- A. A capacidade de um serviço de TI ou item de configuração continuar operando corretamente após a falha em um componente.
- B. A capacidade de um fornecedor terceirizado cumprir os termos do seu contrato. Muitas vezes esses contratos incluem acordos de nível de disponibilidade, confiabilidade e/ou manutenção para um serviço de suporte ou componente.
- C. Uma medida do quão rápido e eficaz um serviço, componente ou Item de configuração pode ser restaurado ao trabalho normal após uma falha.
- D. Uma medida de quanto tempo um serviço, componente ou Item de Configuração pode desempenhar a sua função acordada sem interrupção.

37. Por que a medição e monitoração devem ser utilizados quando se tenta a melhoria dos serviços?

- A. Para Validar, direcionar, justificar e intervir
- B. Para Validar, medir, monitorar e mudar
- C. Para Validar, planejar, agir e melhorar
- D. Para Validar, disponibilizar recursos, comprar tecnologia e treinar pessoas.

38. Como pode uma organização determinar a eficácia do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço?

- A. Verificando os contratos com os fornecedores.
- B. Medindo a satisfação dos Clientes
- C. Definindo os Níveis de Serviços
- D. Informando sobre todos os incidentes.

39. Qual das declarações abaixo define CORRETAMENTE as opções de modelo de entrega Insourcing e Outsourcing ?

- A. Insourcing depende de recursos internos, outsourcing depende de recursos de uma organização externa
- B. Insourcing depende de recursos de uma organização externa, outsourcing depende de recursos internos.
- C. Insourcing depende de um co-sourcing, outsourcing depende de uma parceria
- D. Insourcing depende de um Knowledge process outsourcing (KPO) , outsourcing depende de um application service provisioning (ASP)

40. Gerenciar o ambiente físico de TI, usualmente o Data Center ou sala de computadores é o objetivo de quem?

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

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

GABARITO SIMULADO 2

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

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

EXAME SIMULADO ITIL V3 – NÚMERO 3

- 1. Um dos cinco principais aspectos do Desenho do Serviço é o desenho da solução do serviço. Isto inclui:**
 - a. Requerimentos, Recursos e Capacidades necessárias e acordadas.
 - b. Somente requerimentos necessários e acordados
 - c. Somente capacidades necessárias e acordadas
 - d. Somente recursos e capacidades necessárias.
- 2. O que representa o modelo V de serviço?**
 - a. Uma estratégia para se obter completo sucesso sobre todos os projetos de gerenciamento de serviço
 - b. Um caminho para a entrega do serviço e o suporte do serviço utilizarem os recurso de forma eficiente e efetiva.
 - c. Níveis de teste necessários para entregar capacidade de serviço
 - d. Como é percebida a perspectiva do negócio pelos clientes e usuários dos serviços.
- 3. Gerenciamento Técnico NÃO é responsável por?**
 - a. Manutenção da Infraestrutura técnica.
 - b. Documentação e manutenção do perfil técnico necessário para gerenciar e suportar a infraestrutura de TI.
 - c. Definir os Acordos de Nível Operacional para os times técnicos.
 - d. Diagnosticar e Recuperar as falhas técnicas.
- 4. A prioridade de um Incidente é MELHOR descrita como?**
 - a. A importância relativa do incidente baseado no impacto e urgência.
 - b. A velocidade com que o incidente necessita ser resolvido
 - c. O número de auxiliares que são designados para trabalhar no incidente de tal forma que seja resolvido em tempo.
 - d. O caminho da escalção que será seguido para garantir a resolução do incidente.
- 5. Qual é a definição de um ALERTA ?**
 - a. Uma mensagem de erro para o usuário de uma aplicação
 - b. Um aviso que um gatilho foi disparado ou que algo tenha mudado.
 - c. Um tipo de incidente
 - d. Um tipo de problema
- 6. Qual é o papel do Conselho Consultivo de Mudança Emergencial (Emergency Change Advisory Board – ECAB)**
 - a. Suportar o Gerente de Mudanças garantindo que Mudanças não urgentes sejam realizadas durante períodos particularmente voláteis de negócios.
 - b. Suportar o Gerente de Mudanças na implementação de Mudanças Emergenciais.
 - c. Suportar o Gerente de Mudanças na avaliação de Mudanças Emergenciais e a decidir quais das mudanças devem ser aprovadas.
 - d. Suportar o Gerente de Mudanças agilizando o processo de Mudanças Emergenciais de tal forma que atrasos inaceitáveis não ocorram.

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

7. O Proprietário do Serviço é responsável por?

- a. Melhoria continua do serviço
- b. Desenho e documentação do serviço
- c. Realização das atividades da Operação de Serviços necessárias para suportar um serviço
- d. Produção do Balanced Scorecard apresentando um “status” geral de todos os serviços.

8. Controle das Operações refere-se a?

- a. Os Gerentes das funções de gerenciamento técnico e de aplicações.
- b. Visão geral da execução e monitoramento dos eventos e atividades operacionais de TI.
- c. As ferramentas usadas para monitorar e mostrar o “status” da infra estrutura e aplicações de TI
- d. A situação onde a central de serviços é requerida para monitorar o “status” da infra estrutura quando os operadores não estão disponíveis.

9. Qual das colocações abaixo é a CORRETA sobre padrões de demanda geradas pelos negócios dos clientes?

- a. Elas são direcionadas através do Padrão de atividades do negócio.
- b. É impossível prever como elas acontecem
- c. É impossível influenciar os padrões de demanda
- d. Elas são direcionadas pela agenda de entregas geradas pelo gerenciamento da capacidade

10. Qual é a razão principal para se estabelecer uma “Baseline”?

- a. Para criar padrões de operação
- b. Para se conhecer o custo dos serviços fornecidos
- c. Para que normas e responsabilidades fiquem claras
- d. Para futura comparação

11. Qual dos itens abaixo é a CORRETA descrição de uma operação normal do serviço?

- a. O serviço esta operando do jeito que usualmente faz quando não há um incidente.
- b. O serviço esta provendo total performance e funcionalidade que o negócio necessita
- c. O serviço esta operando dentro dos limites definidos no acordo de nível de serviço
- d. Todos usuários estão habilitados a acessar e usar o serviço.

12. Qual dos itens abaixo MELHOR descreve o objetivo do Gerenciamento de Eventos?

- a. A capacidade de detectar eventos, tomar ciência deles e determinar a apropriada ação de controle.
- b. A capacidade de implementar ferramentas de monitoramento
- c. A capacidade de monitorar e controlar as atividades da equipe técnica.
- d. A capacidade de apresentar um relatório sobre o êxito da prestação dos serviços, verificando o “uptime” dos dispositivos da infra estrutura.

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

13. Qual o principal objetivo do Gerenciamento da Disponibilidade?

- a. Monitorar e relatar a disponibilidade dos serviços e componentes.
- b. Assegurar que todos os objetivos dentro dos acordos de nível de serviço sejam atingidos.
- c. Garantir níveis de disponibilidade para os serviços e componentes.
- d. Assegurar que a disponibilidade do serviço atenda ou exceda as necessidades acordadas para os negócios.

14. “Definindo os requerimentos funcionais de um novo serviço” é parte de?

- a. Operação do Serviço: Gerenciamento da Aplicação
- b. Estratégia do Serviço: Gerenciamento do portfólio de Serviço
- c. Desenho do Serviço: Desenho da arquitetura tecnológica
- d. Desenho do Serviço: Desenho da solução do serviço

15. Qual dos itens abaixo são características de todo processo?

- 1. É mensurável.
 - 2. Executados em horários específicos
 - 3. Entrega um resultado específico
 - 4. Responde por um evento específico
 - 5. Proporciona seu principal resultado a um cliente ou stakeholder
- a. 1, 2, 3 e 4
 - b. 1, 2, 4 e 5
 - c. 1, 3, 4 e 5
 - d. Todas as acima

16. Qual dos itens abaixo NÃO é um dos núcleos da ITIL

- a. Otimização do Serviço
- b. Transição do Serviço
- c. Desenho do Serviço
- d. Estratégia do Serviço

17. Há 7 diferentes estratégias de fornecimento (outsourcing) que uma empresa pode usar. Qual é a mais recente estratégia de fornecimento (outsourcing)

- a. Knowledge Process Outsourcing (Fornecimento do processo de conhecimento)
- b. Partnership or multi-sourcing (Consórcio ou multi-fornecimento)
- c. Business Process Outsourcing (BPO) (Fornecimento do processo de negócio)
- d. Application Service Provision (Provisão do serviço de aplicação)

18. Qual dos itens abaixo identifica dois componentes do portfólio de serviços, dentro do ciclo de vida do serviço?

- a. Funil de Serviços (Service Pipeline) e Catalogo de Serviços (Service Catalogue)
- b. Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço e Catalogo de Serviços
- c. Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço e Funil de Serviços
- d. Funil de Serviços e Sistema de gerenciamento da configuração

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

19. Considere as seguintes colocações:

1. Melhoria Continuada do Serviço fornece diretrizes em como melhorar processos eficiente e eficazmente.
2. Melhoria Continuada do Serviço fornece diretrizes em como melhorar serviços
3. Melhoria Continuada do Serviço fornece diretrizes em como melhorar todas as fases do ciclo de vida do serviço
4. Melhoria Continuada do Serviço fornece diretrizes de como estabelecer medidas para processos e serviços

Quais das colocações acima estão corretas?

- a. 1 e 2
- b. Somente a 2
- c. 1, 2 e 3
- d. Todas as acima

20. Qual dos itens abaixo MELHOR descreve uma estrutura Local de Central de serviços?

- a. Uma Central de Serviços que também prove suporte técnico de campo aos seus usuários.
- b. Uma Central de Serviços onde os analistas falam somente uma língua.
- c. Uma Central de Serviços que é localizada no mesmo local onde estão os usuários
- d. Uma Central de Serviços que pode estar em qualquer local físico mas que usa telecomunicações e sistemas de TI para fazer parecer que está no mesmo local físico.

21. Qual item abaixo NÃO é um tipo de mudança?

- a. Mudança Padrão (Standard Change)
- b. Mudança Normal (Normal Change)
- c. Mudança Urgente (Urgent Change)
- d. Mudança Emergencial (Emergency Change)

22. Qual dos itens abaixo apresenta os três tipos de métricas conforme definido na Melhoria Continuada do Serviço?

1. Métricas de Processos
2. Métricas de Fornecedor
3. Métricas de Serviço
4. Métricas Tecnológicas
5. Métricas de Negócio

- a. 1, 2 e 3
- b. 2, 4 e 5
- c. 1, 3 e 4
- d. 1, 2 e 4

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

23. Por que monitoramento e medição devem ser usados quando tentamos melhorar os serviços?

- a. Para Validar, dirigir, justificar e intervir.
- b. Para Validar, Medir, Monitorar e Mudar
- c. Para Validar, Planejar, Agir e Melhorar
- d. Para Validar, Destinar Recursos, Adquirir Tecnologia e Treinar pessoas.

24. O que é o modelo RACI e como é usado?

- a. Documenta os papéis e relacionamento dos “stakeholders” em um processo ou atividade.
- b. Define os requerimentos para um novo serviço ou processo.
- c. Analisa o impacto de um incidente no negócio.
- d. Cria uma apresentação do balanced scorecard de todos os “status” do gerenciamento dos serviços.

25. Qual é a ordem correta das primeiras quatro atividades dentro do processo 7 passos da melhoria?

- a. Define o que você deseja medir, define o que você pode medir, coleta os dados e processa os dados.
- b. Coleta os dados, processa os dados, analisa os dados e apresenta os dados
- c. Qual é a visão, onde estamos agora, o que nós desejamos ser, como chegaremos lá.
- d. Coleta os dados, processa os dados, define o que você deseja medir e define o que você pode medir.

26. Qual das colocações abaixo é correta?

- 1. Somente uma pessoa pode ser responsável (responsible) por uma atividade
 - 2. Somente uma pessoa pode ser a prestadora de conta (accountable) por uma atividade
-
- a. As duas estão corretas
 - b. Somente a 1
 - c. Somente a 2
 - d. Nenhuma das colocações.

27. A meta do Gerenciamento da Configuração e de ativo de serviço é?

- a. Contabilizar todos os ativos financeiros da organização
- b. Prover um modelo lógico da infraestrutura de TI, fazendo o relacionamento dos serviços de TI e os diferentes componentes de TI necessários para a entrega dos serviços.
- c. Construir os modelos de serviço para justificar as implementações da ITIL
- d. Implementar a ITIL através da organização

28. Qual é a sequência CORRETA de eventos na escolha de uma ferramenta de tecnologia?

- a. Seleção, Requerimentos, Critérios de Seleção, Avaliação.
- b. Critérios de Seleção, Requerimentos, Avaliação, Seleção
- c. Requerimentos, Critérios de Seleção, Seleção, Avaliação
- d. Requerimento, Critérios de Seleção, Avaliação, Seleção

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

29. Os quatro estágios do Ciclo de Deming são?

- a. Planejar, Medir, Monitorar, Reportar (Plan, Measure, Monitor, Report)
- b. Planejar, Checar, Reagir, Implementar (Plan, Check, Re-Act, Implement)
- c. Planejar, Fazer, Agir, Auditar (Plan, Do, Act, Audit)
- d. Planejar, Fazer, Checar, Agir (Plan, Do, Check, Act)

30. A MELHOR definição para um evento é?

- a. Uma ocorrência onde um limite de performance tenha sido excedido e um nível de acordo de serviço já foi impactado.
- b. Uma ocorrência significativa para o gerenciamento da infra estrutura de TI ou para a entrega dos serviços.
- c. Um defeito de sistema conhecido que gera múltiplos relatórios de incidentes.
- d. Uma reunião planejada entre os clientes e o pessoal de TI para anunciar um novo serviço ou um programa de melhoria.

31. Como o Gerenciamento de Incidentes gera valor ao negócio ?

- a. Ajudando a controlar o custo da infra estrutura agregando novas tecnologias.
- b. Habilitando aos usuários resolver os problemas.
- c. Ajudando a alinhar pessoas e processos na entrega dos serviços
- d. Contribuindo na redução do impacto na indisponibilidade dos serviços.

32. As opções abaixo são consideradas dentro de qual processo?

- 1. Big Bang X Phased
- 2. Push X Pull
- 3. Automática X Manual

- a. Gerenciamento de Incidente
- b. Gerenciamento de Liberação e Implementação
- c. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- d. Gerenciamento do Catálogo de Serviço

33. Quais são os processos da Operação do Serviço que estão faltando?

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

- a. Gerenciamento de Evento e Cumprimento de Requisição
- b. Gerenciamento de Evento e Central de Serviços
- c. Gerenciamento de Facilidades e Gerenciamento de Evento
- d. Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Nível de Serviço

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

34. Qual dos itens abaixo podemos considerar Fontes de “Boas Práticas”?

1. Estruturas públicas
 2. Padrões
 3. Conhecimento proprietário de indivíduos e organizações
-
- a. Somente 1 e 2
 - b. Somente 2 e 3
 - c. Todas as acima
 - d. 1 e 3 somente

35. Qual das seguintes áreas da tecnologia deseja-se suportar durante a fase de desenho do serviço , no ciclo de vida do serviço?

4. Desenho do Hardware e Software
 5. Desenho do ambiente
 6. Desenho dos Processos
 7. Desenho dos dados
-
- a. Somente 1, 3 e 4
 - b. Somente 1, 2 e 3
 - c. Todos acima
 - d. Somente 2, 3 e 4

36. O estabelecimento das políticas e objetivos é o principal conceito de qual dos seguintes elementos do ciclo de vida do serviço?

- a. Estratégia do Serviço
- b. Estratégia do Serviço e Melhoria Continuada do Serviço
- c. Estratégia do Serviço, Transição do Serviço e Operação do Serviço
- d. Estratégia do Serviço, Desenho do Serviço, Transição do Serviço, Operação do Serviço e Melhoria Continuada do Serviço.

37. O Gerente do Nível de Serviço tem a responsabilidade de assegurar que os objetivos do gerenciamento do nível de serviço sejam cumpridos. O Gerente do Nível de Serviço NÃO é responsável por?

- a. Negociar e estabelecer os Acordos de Nível Operacional
- b. Garantir que todos os serviços não operacionais estão gravados dentro do Catalogo de Serviço
- c. Negociar e estabelecer os Acordos de Nível de Serviço
- d. Ajudar na produção e manutenção de um Catalogo de Serviço preciso.

38. Qual das colocações abaixo NÃO é um objetivo da Operação do Serviço?

- a. Executar testes exaustivos para garantir que os serviços são desenhados para cumprir as necessidades do negócio.
- b. Entregar e dar suporte aos serviços de TI
- c. Gerenciar a tecnologia utilizada para entregar os Serviços
- d. Monitorar a performance da tecnologia e dos processos.

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

39. Qual das colocações abaixo NÃO é um exemplo de Requisição de Serviço (Service Request) ?

- a. Um usuário chama a Central de Serviços para fornecer um cartucho de toner.
- b. Um usuário chama a Central de Serviços porque deseja mudar a funcionalidade de uma aplicação.
- c. Um Gerente submete um pedido para que um novo funcionário tenha acesso a uma aplicação.
- d. Um usuário acessa a intranet para fazer o download de uma cópia de software de uma lista de opções aprovadas.

40. Qual das declarações abaixo é CORRETA para todos os processos?

- a. Eles definem atividades, papéis, responsabilidades, funções e métricas.
- b. Eles criam valor para os interessados (stakeholders)
- c. Eles são executados por um provedor de serviço para suportar um cliente
- d. Eles são unidades da organização responsáveis por saídas específicas.

GABARITO SIMULADO 3

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

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

EXAME SIMULADO ITIL V3 – NÚMERO 4

- 1) A implementação do Gerenciamento de Serviço da ITIL requer preparação e planejamento do uso eficaz e eficiente de:**
 - a) Pessoas, Processo, Parceiros, Fornecedores
 - b) Pessoas, Processo, Produtos, Tecnologia
 - c) Pessoas, Processo, Produtos, Parceiros
 - d) Pessoas, Produtos, Tecnologia, Parceiros

- 2) Um Dono de Processo foi identificado com um “I” em uma Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI). Qual dos seguintes será esperado dele?**
 - a) Informar outros sobre o progresso de uma atividade
 - b) Desempenhar uma atividade
 - c) Ser mantido atualizado sobre o progresso de uma atividade
 - d) Gerenciar uma atividade

- 3) Qual dos seguintes é uma responsabilidade do Gerenciamento de Fornecedor?**
 - a) Desenvolvimento, negociação e acordo de Acordos de Nível de Serviço (ANS's)
 - b) Desenvolvimento, negociação e acordo de Contratos
 - c) Desenvolvimento, negociação e acordo de Portfólio de Serviço
 - d) Desenvolvimento, negociação e acordo de Acordos de Nível Operacional (ANO's)

- 4) Qual das seguintes as Métricas de Serviços medem?**
 - a) Processos e funções
 - b) Maturidade e custo
 - c) O Serviço de ponta a ponta
 - d) Disponibilidade da infraestrutura

- 5) Quais dos seguintes são estruturas organizacionais para a Central de Serviço?**
 1. Central de Serviço Local (Local Service Desk)
 2. Central de Serviço Virtual (Virtual Service Desk)
 3. Central de Suporte de TI (IT Help Desk)
 4. Siga o Sol (Follow the Sun)
 - a) 1, 2 e 4 apenas
 - b) 2, 3 e 4 apenas
 - c) 1, 3 e 4 apenas
 - d) 1, 2 e 3 apenas

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

6) Incidentes Graves requerem:

- a) Procedimentos separados
- b) Menor urgência
- c) Escalas de tempo mais longas
- d) Menor quantidade de documentação

7) Qual das seguintes atividades é executada na etapa “Onde nós queremos estar” do Modelo da Melhoria de Serviço Continuada (MSC)?

- a) Implementação de melhorias no serviço e processo
- b) Revisão de melhorias mensuráveis
- c) Criação de uma linha de base
- d) Definição de metas mensuráveis

8) Qual dos seguintes está mais interessado em clareza e transparência?

- a) Gerenciamento da Capacidade
- b) Governança
- c) Desenho de Serviço
- d) Gerenciamento do Nível de Serviço

9) Qual dos seguintes é a meta do Gerenciamento do Nível de Serviço?

- a) Executar as atividades de Operação de Serviço necessárias para suportar os serviços de TI atuais
- b) Garantir que capacidade suficiente seja fornecida para entregar o desempenho acordado
- c) Criar e inserir dados no Catálogo de Serviço
- d) Garantir que o nível de serviço acordado seja fornecido para todos os serviços de TI atualmente em operação

10) Qual dos seguintes pode ajudar a determinar o nível de impacto de um problema?

- a) Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD)
- b) Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)
- c) Enunciado de Requisitos (EDR)
- d) Procedimentos Padrão de Operação (PPO)

11) Qual dos seguintes NÃO é um objetivo do Gerenciamento de Problema?

- a) Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos
- b) Prevenir a ocorrência de Problemas e incidentes resultantes
- c) Eliminar incidentes recorrentes
- d) Restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

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

- a) Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- b) Gerenciamento do Nível de Serviço
- c) Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI
- d) Gerenciamento da Capacidade

13) O que um serviço deveria sempre entregar aos clientes?

- a) Aplicativos
- b) Infraestrutura
- c) Valor
- d) Recursos

14) Qual processo é responsável por discutir relatórios com os clientes mostrando se serviços cumpriram suas metas?

- a) Melhoria de Serviço Continuada
- b) Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio
- c) Gerenciamento do Nível de Serviço
- d) Gerenciamento da Disponibilidade

15) Qual dos seguintes NÃO é a responsabilidade do Gerenciamento de Catálogo de Serviço?

- a) Assegurar que a informação no Catálogo de Serviço esteja correta
- b) Assegurar que a informação dentro do Funil de Serviço esteja correta
- c) Assegurar que a informação no Catálogo de Serviço esteja consistente com a informação no Portfólio de Serviço
- d) Assegurar que todos os serviços operacionais estejam registrados no Catálogo de Serviços

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

- a) Decidir como a TI se relacionará com os fornecedores durante o Ciclo de Vida de Gerenciamento do Serviço
- b) Evitar proativamente todas as interrupções de Serviços de TI
- c) Desenhar e construir processos que atendam as necessidades do negócio
- d) Entregar e gerenciar Serviços de TI em níveis acordados para usuários e clientes do negócio

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

- a) Assegurar que um serviço pode ser gerenciado, operado e suportado
- b) Fornecer treinamento e certificação em gerenciamento de projetos
- c) Fornecer conhecimento de qualidade em Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implantação
- d) Planejar e gerenciar os requisitos de capacidade e recursos para gerenciar uma liberação

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

18) Qual modelo apresenta uma visão de serviços, ativos e infraestrutura?

- a) Modelo de Incidente
- b) Modelo de Problema
- c) Modelo de Configuração
- d) Modelo de Mudança

19) Ordene as seguintes etapas de implementação da Melhoria de Serviço Continuada (MSC) na correta sequência em alinhamento com o modelo PEVA – Planejar, Executar, Verificar, Agir (Ciclo de Deming):

1. Alocar papéis e responsabilidades para trabalhar nas iniciativas da MSC
 2. Medir e revisar se o plano da MSC está sendo executado e se seus objetivos estão sendo atingidos
 3. Identificar o escopo, objetivos e requisitos para a MSC
 4. Decisão na implementação de melhorias adicionais
- a) 3 – 1 – 2 – 4
 - b) 3 – 4 – 2 – 1
 - c) 1 – 3 – 2 – 4
 - d) 2 – 3 – 4 – 1

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

- a) Um local seguro onde sobressalentes de hardware definitivos são armazenados
- b) Uma biblioteca segura onde versões autorizadas e definitivas de todos os Itens de Configuração (IC) em mídia são armazenadas e protegidas
- c) Um banco de dados que contém definições de todos os Itens de Configuração (ICs) em mídia
- d) Uma biblioteca segura onde versões autorizadas e definitivas de todos os softwares e as cópias de segurança estão armazenadas e protegidas

21) Uma única unidade de Liberação, ou um conjunto estruturado de unidades de Liberação, podem ser definidos em um:

- a) Modelo de Matriz de Atribuição de Responsabilidades (RACI)
- b) Pacote de Liberação
- c) Modelo de Requisição
- d) Ciclo Planejar, Executar, Verificar, Agir (PEVA)

22) Qual processo é responsável por monitorar um Serviço de TI e detectar quando o desempenho cai abaixo de limites aceitáveis?

- a) Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- b) Gerenciamento de Evento
- c) Gerenciamento do Catálogo de Serviço
- d) Gerenciamento do Desempenho

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

23) Quais dos seguintes são os PRINCIPAIS objetivos do Gerenciamento de Incidente?

- 1 - Detectar automaticamente Eventos que afetam o serviço**
- 2 - Restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível**
- 3 - Minimizar impactos adversos nas operações de negócio**

- a) 1 e 2 apenas
- b) 2 e 3 apenas
- c) 1 e 3 apenas
- d) Todas as opções

24) Qual dos seguintes NÃO é parte da fase Desenho de Serviço do ciclo de vida do serviço?

- a) Desenhar e manter todos os pacotes de Transição de Serviço necessários
- b) Produzir desenhos com qualidade, segurança e resiliência para serviços novos ou melhorados, desenhar arquitetura tecnológica, processos e sistemas de mensuração que atendam todos os requisitos de TI acordados, atuais e futuros, da organização
- c) Garantir que as Estratégias de Serviço gerais estejam refletidas no processo de Desenho de Serviço e nos desenhos de serviço produzidos
- d) Mensurar a eficiência e a eficácia do Desenho de Serviço e dos processos de suporte

25) Qual dos seguintes é a MELHOR definição do termo Gerenciamento de Serviço?

- a) Um conjunto de habilidades organizacionais especializadas para fornecer valor a clientes na forma de serviços
- b) Um grupo de componentes interativos, inter-relacionados ou independentes que formam um conjunto unificado, atuando juntos para um fim comum
- c) O gerenciamento de funções dentro de uma organização para desempenhar certas atividades
- d) Unidades organizacionais com papéis para desempenhar certas atividades

26) Qual dos seguintes possui os dois elementos principais que criam valor para o cliente?

- a) Valor do Investimento (VDI), Retorno do Investimento (RDI)
- b) Satisfação de Cliente e Usuário
- c) Compreender Requisitos de Serviço e Garantia
- d) Utilidade e Garantia

27) Em qual estágio do Ciclo de Vida do Serviço os processos necessários para operar um novo serviço devem ser definidos?

- a) Desenho de Serviço: Desenhar processos
- b) Estratégia de Serviço: Desenvolver as ofertas
- c) Transição de Serviço: Planejar e preparar a implantação
- d) Operação de Serviço: Gerenciamento de Operações de TI

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

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

- a) Uma medida de custo
- b) Uma função descrita na Transição de Serviço
- c) A equipe responsável pela implementação de uma liberação
- d) A porção de um serviço ou da infraestrutura de TI que normalmente é liberada em conjunto

29) Qual o nome do grupo que deveria analisar Mudanças a serem implementadas mais rapidamente do que no processo de Mudança normal?

- a) Gerenciamento Técnico (GT)
- b) Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)
- c) Comitê de Mudança Urgente (CMU)
- d) Autoridade de Mudança Urgente (AMU)

30) Em termos de agregar valor ao negócio, qual dos seguintes descreve a contribuição da Operação de Serviço?

- a) O custo do serviço é desenhado, previsto e validade
- b) Medidas para otimização são identificadas
- c) O valor do serviço é modelado
- d) O valor do serviço é, na prática, percebido pelos clientes

31) Qual fase do Ciclo de Vida do Serviço está MAIS interessada com a definição de políticas e objetivos?

- a) Desenho de Serviço
- b) Transição de Serviço
- c) Estratégia de Serviço
- d) Operação de Serviço

32) Qual dos seguintes MELHOR descreve uma Requisição de Serviço?

- a) Uma requisição de um Usuário para uma informação, orientação, ou para uma Mudança Padrão
- b) Qualquer coisa que o cliente queira e esteja preparado para pagar
- c) Qualquer requisição ou demanda que é solicitada por um usuário via uma interface de Autoajuda baseada na web
- d) Qualquer Requisição de Mudança (RDM) que seja de baixo risco e possa ser aprovada pelo Gerente de Mudanças sem uma reunião do Comitê Consultivo de Mudança (CCM)

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

33) Considere a seguinte lista:

- 1 – Autoridade de Mudança**
- 2 – Gerente de Mudança**
- 3 – Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)**
- Qual a MELHOR descrição dos itens acima?**

- a) Descrições de cargo
- b) Funções
- c) Equipes
- d) Papéis, pessoas ou grupos

34) Quais áreas a seguir do Gerenciamento de Serviço podem se beneficiar da automação?

- 1 – Desenho e Modelagem**
- 2 – Relatórios**
- 3 – Análise e Reconhecimento de Padrão**
- 4 – Detecção e Monitoração**

- a) 1, 2 e 3 apenas
- b) 1, 3 e 4 apenas
- c) 2, 3 e 4 apenas
- d) Todas as opções

35) A estratégia da Continuidade dos Serviços de TI deve ser baseada no (a):

- 1 – Desenho das métricas do serviço**
- 2 – Estratégia de continuidade do negócio**
- 3 – Análise de Impacto no Negócio**
- 4 - Avaliação de risco**

- a) 1, 2 e 4 apenas
- b) 1, 2 e 3 apenas
- c) 2, 3 e 4 apenas
- d) 1, 3 e 4 apenas

36) Qual processo é responsável por fornecer o direito de uso a um Serviço de TI?

- a) Gerenciamento de Incidente
- b) Gerenciamento de Acesso
- c) Gerenciamento de Mudança
- d) Cumprimento de Requisição

Caderno de Exames Simulados - ITIL V3

37) Quais dos seguintes são gerenciados pelo Gerenciamento das instalações?

- 1 – Equipamentos em um Centro de Dados ou sala de computadores**
- 2 – Serviços de TI**
- 3 – Equipamentos de energia e resfriamento**
- 4 – Locais para recuperação de desastre**

- a) 1, 2 e 3 apenas
- b) Todas as opções
- c) 1, 3 e 4 apenas
- d) 1 e 3 apenas

38) Qual dos seguintes é a MELHOR descrição de um relacionamento no Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço?

- a) Descreve a topografia do hardware
- b) Descreve como os Itens de Configuração (ICs) funcionam em conjunto para entregar serviços
- c) Define qual software deve ser instalado em um hardware determinado
- d) Define como os números de versão devem ser usados em uma liberação

39) A informação que é passada para a Transição de Serviço para permitir a implementação de um novo serviço é chamada de?

- a) Um Pacote de Nível de Serviço
- b) Um Pacote de Transição de Serviço
- c) Um Pacote de Desenho de Serviço
- d) Um Pacote de Serviço Novo

40) Gerenciamento da Disponibilidade é diretamente responsável pela disponibilidade de qual dos seguintes?

- a) Serviços de TI e Componentes
- b) Serviços de TI e Processos de Negócio
- c) Componentes e Processos de Negócio
- d) Serviços de TI, Componentes e Processos de Negócio

GABARITO SIMULADO 4

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