

Lista de Exercícios

Revisado e atualizado em Jan/2016

- 01-Como podemos diferenciar o conceito de “boas práticas” e “metodologia”, tal como o ITIL e o COBIT?**
- 02- O que é infraestrutura de TI?**
- 03-Que pontos podem ser levados em consideração para se tentar diminuir o tamanho da complexidade na gestão da infraestrutura de TI?**
- 04-Quais são as áreas de domínio de processos de TI do COBIT?**
- 05-O COBIT faz uso de um modelo de maturidade importante que é o CMM, em sua auditoria através de relatórios de avaliação, para estabelecer os níveis de maturidade dos processos na organização. Que níveis são descritos?**
- 06-Quais as fases do ciclo de vida do serviço da ITIL V3?**
- 07-Porque é tão importante que o departamento de TI possua um portfólio e o gerencie?**
- 08-O que é o TCO e como é calculado?**
- 09-Qual a relação existente entre TCO e ROI?**
- 10-Em se tratando de serviços de TI, o que é o Uptime?**
- 11-O que diferencia realmente um Help Desk de um Service Desk?**
- 12-Os ativos de um provedor de serviço incluem qualquer coisa que possa contribuir para a entrega de um serviço. Quais são os tipos existentes?**
- 13-A organização utiliza seus ativos para criar valor na forma de bens e serviços. Para garantir um serviço de valor, que combinação de recursos e habilidades é necessária e que perspectivas devem ser atendidas para o cliente?**
- 14-Diferencie Funções e Papeis?**
- 15-Segundo a GSTI, o que é um processo?**
- 16-Analisando o proprietário do processo e o proprietário do serviço, qual destes possui o papel mais próximo do cliente?**
- 17-Em que momento do processo poderá ser utilizada a matriz RACI?**
- 18-Diferencie Portfólio de Serviços e Catálogo de Serviços?**
- 19-Quais status dos serviços compreendem aqueles contidos no catálogo?**
- 20-O que diferencia catálogo de serviço do negócio e catálogo de serviço técnico?**

- 21-Que atividades devem ser realizadas na primeira etapa do Gerenciamento de Riscos?**
- 22-Em se tratando de Gerenciamento de Serviços de TI, qual a relação entre o OLA (Operation Level Agreement) e o SLA (Service Level Agreement)?**
- 23-Que processos são relacionados a primeira fase do ciclo de vida de serviços?**
- 24-O Processo de Gerenciamento Financeiro possui três subprocessos fundamentais, quais são eles?**
- 25-Os custos podem ser classificados no subprocesso “Classificação de custos” pertencente a “Contabilidade de TI” de que forma?**
- 26-O que são os Padrões de Atividade do Negócio?**
- 27-Na fase de Desenho do Serviço, várias estratégias de fornecimento de serviço podem ser estabelecidas como terceirização, umas delas é o BPO. Explique o que é BPO?**
- 28-Sabemos que o Processo de Gerenciamento de Segurança da Informação do ITIL foi baseado na ISO/IEC27001. Que etapas ela segue para implantar um Gerenciamento de Segurança da Informação?**
- 29-Diferencie Gerenciamento de Disponibilidade de Gerenciamento de Continuidade de Serviço?**
- 30-O que é o BDFC e qual sua finalidade?**
- 31-O que é uma Requisição de Mudança?**
- 32-O que é podemos considerar como Itens de Configuração?**
- 33-Um checklist pode ser útil no momento de verificar se tudo que é necessário saber para aprovar uma mudança no serviço foi desenvolvido, que itens são sugeridos pelo ITIL a pertencerem a esta lista de verificação?**
- 34-Que processo fornece um modelo lógico da infraestrutura de TI e o que é relacionado neste modelo?**
- 35-O que é Linha Base de Configuração?**
- 36-Qual a responsabilidade do Analista de Configuração no Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço?**
- 37-Qual a responsabilidade do Gerente de Liberação e Implantação?**
- 38-Diferencie Incidente e Problema.**
- 39-Como a ITIL orienta a determinação da prioridade na Operação de Serviço?**
- 40-O que se entende como “Escalar” um Incidente?**
- 41-Que tipo de Evento somente é registrado, sem a necessidade de qualquer outra atividade adicional?**

42-Qual a relação entre o Gerenciamento de Segurança da Informação e o Gerenciamento de Acesso?

43-Explique o que é a Central de Serviços e qual a sua finalidade principal?

44-O que a ITIL orienta quanto a qualificação profissional de um profissional para atuar na Central de Serviços?

45-Quais os tipos de Central de Serviços indicados pela ITIL?

46-O Gerenciamento de Operações de TI possui duas subfunções, quais são?

01-Qual das afirmações sobre relato e registro de incidentes está CORRETA?

- A) Incidentes podem ser relatados apenas por usuários, desde que eles sejam os únicos a saberem que um serviço foi interrompido.
- B) Incidentes podem ser relatados por qualquer pessoa que detecte uma interrupção ou potencial interrupção no funcionamento normal de um serviço. Isso inclui também o pessoal de TI.
- C) Todas as chamadas para a Central de Serviços precisam ser registradas como incidentes para auxiliar nos relatórios das atividades da Central de Serviços.
- D) Incidentes reportados pelo pessoal de TI precisam ser registrados como problemas porque o pessoal de TI gerencia dispositivos de infraestrutura e não serviços.

02-Qual estágio do Ciclo de Vida do Serviço está MAIS preocupado com o desenho de um serviço novo ou alterado?

- A) Gerenciamento de Mudança.
- B) Transição de Serviço.
- C) Estratégia de Serviço.
- D) Desenho de Serviço.

03-Qual das opções NÃO é responsabilidade do Gerente de Catálogo de Serviço?

- A) Assegurar que a informação no Catálogo de Serviço é exata.
- B) Assegurar que a informação dentro do Funil de Serviço é exata.
- C) Assegurar que toda informação do Catálogo de Serviço está consistente com a informação no Portfólio do Serviço.
- D) Assegurar que todos os serviços operacionais estão no Catálogo de Serviço.

04-Dados usados para suportar o processo de gerenciamento da capacidade deveriam ser armazenados em?

- A) Um banco de dados do gerenciamento da configuração (BDGC).
- B) Um banco de dados de capacidade (BDC).
- C) Um sistema de gerenciamento da configuração (SGC).
- D) Um Sistema de Informação do Gerenciamento da Capacidade (SIGC).

05-Quais das alternativas são os principais objetivos do Gerenciamento de Incidente? 1. Detectar automaticamente os serviços afetados por um evento, 2. Restabelecer o serviço de TI ao nível normal o mais rápido possível, 3. Minimizar os impactos adversos nas operações do negócio?

- A) 1 e 2 somente.
- B) 2 e 3 somente.
- C) 1 e 3 somente.
- D) Nenhuma das alternativas.

06-Como ferramenta estratégica para avaliar o valor de serviços de TI, o Gerenciamento Financeiro aplica-se para qual dos seguintes tipos de provedor de serviço? 1. Um provedor de serviço interno alocado dentro de uma unidade de negócio, 2. Um provedor de serviço interno que fornece serviços de TI compartilhados, 3. Um provedor de serviço externo?

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

07-Qual das seguintes indicações sobre o Gerenciamento de Fornecedor está INCORRETA?

- A) O Gerenciamento do fornecedor negocia acordos internos e externos para apoiar a entrega dos serviços.
- B) O Gerenciamento do fornecedor assegura de que os fornecedores estão alinhados com a expectativa do negócio.
- C) O Gerenciamento do Fornecedor mantém a informação de um fornecedor atualizada em uma base de dados.
- D) O Gerenciamento do Fornecedor deve ser envolvido em todos os estágios do ciclo de vida do serviço.

08-Considere a seguinte lista: 1. Autoridade de Mudança, 2. Gerente de Mudança, 3. Comitê, Consultivo de Mudanças (CCM), Estes itens poderiam ser melhor descritos como?

- A) Descrições de trabalho.
- B) Funções.
- C) Times.
- D) Papéis, pessoas ou grupos.

09-Qual é o objetivo do Gerenciamento de Acesso?

- A) Fornecer pessoal de segurança para Data Centers e outras instalações.
- B) Gerenciar acesso para salas de computador e outras localizações seguras.
- C) Gerenciar o acesso à Central de Serviços.
- D) Gerenciar o direito de uso de um serviço ou grupo de serviços.

10-Um Proprietário de Processo foi identificado com um "I" na matriz RACI. Qual dos seguintes seria esperado para ele?

- A) Contar para outros sobre o progresso de uma atividade.
- B) Executar uma atividade.
- C) Manter atualizado sobre o progresso de uma atividade.
- D) Gerenciar uma atividade.

11-Qual das opções NÃO é uma responsabilidade do Gerenciamento de Aplicações?

- A) Assegurar que as habilidades corretas para o gerenciamento da infraestrutura estão disponíveis.
- B) Medir o processo e assegurar que as funções das aplicações estejam operando conforme definido no Desenho do Serviço.
- C) Prover um guia para a Operação de TI em como melhor gerenciar as aplicações.
- D) Contribuir com processo decisório no que diz respeito à compra de equipamentos.

12-Associe os seguintes passos da Melhoria dos Serviços Continuadas com o modelo PDCA, Planejar, Executar, Verificar, Agir. 1. Definir papéis e responsabilidades para trabalhar nas iniciativas da MSC, 2. Medir e rever se o plano de MSC foi executado e se seus objetivos foram alcançados, 3. Identificar escopo, objetivos e requisitos para a MSC, 4. Aperfeiçoar a MSC.

- A) 3, 1, 2, 4.
- B) 3, 4, 2, 1.
- C) 1, 3, 2, 4.
- D) 2, 3, 4, 1.

13- Qual processo lista Entender padrões de atividades do negócio como um papel importante?

- A) Gerenciamento da Demanda.
- B) Gerenciamento de Fornecedor.
- C) Central de Serviços.
- D) Requisição de Serviço.

14- Para qual das seguintes situações deveria ser criado um Registro de Problema?

- A) Um evento indica que um segmento de rede redundante falhou, mas não impactou nenhum usuário.
- B) Um incidente é passado para o suporte de segundo nível.
- C) A equipe de Gerenciamento Técnico identifica uma resolução permanente para um número de incidentes recorrentes.
- D) O gerenciamento de incidente descobriu uma solução de contorno, mas precisa de alguma assistência para implementá-la.

15- Quais Funções estão incluídas no Gerenciamento de Operações de TI?

- A) Gerenciamento de Rede e Gerenciamento de Aplicações.
- B) Gerenciamento Técnico e Gerenciamento de Mudanças.
- C) Controle de Operações de TI e Gerenciamento das Instalações.
- D) Gerenciamento das Instalações e Gerenciamento da Liberação.

16- Qual dos seguintes itens MELHOR descreve uma Autoridade de Mudança?

- A) O Comitê Consultivo de Mudanças.
- B) Uma pessoa que fornece autorização formal para um tipo particular de mudança.
- C) Um papel, pessoa ou grupo de pessoas que fornece autorização formal para um tipo particular de mudança.
- D) O Gerente de Mudança que fornece autorização formal para cada mudança.

17- O desenvolvimento corrigiu erros em uma versão nova de testes. Qual processo é responsável em assegurar que esta versão esteja atualizada e testada?

- A) Gerenciamento de Configuração.
- B) Gerenciamento de Incidente.
- C) Gerenciamento de Problema.
- D) Gerenciamento de Liberação e Implantação.

18- A diferença entre Métricas de Serviços e Métricas de Tecnologia é MELHOR descrita como?

- A) Métricas de Serviço incluem maturidade e custo, Métricas de Tecnologia incluem controles de eficiência e eficácia.
- B) Métricas de Serviço incluem fatores críticos de sucesso e Indicadores Chaves de Performance, Métricas de Tecnologia incluem disponibilidade e capacidade.
- C) Métricas de Serviço medem cada um dos processos de gerenciamento de serviços, Métricas de Tecnologia medem a infraestrutura.
- D) Métricas de Serviço medem o serviço de ponta a ponta, Métricas de Tecnologia medem componentes individuais.

19- Qual dos seguintes itens é a definição CORRETA de uma Unidade de Liberação?

- A) Uma mensuração de custo.
- B) Uma função descrita dentro da Transição de Serviço.
- C) Um time de pessoas responsáveis por implementar uma liberação.
- D) A porção de um serviço ou infraestrutura de TI que é normalmente liberada junta.

20-Para que Modelos de Requisição são usados?

- A) Para o Gerenciamento da Capacidade.
- B) Modelar de taxas de chegada e características de desempenho de requisições de serviço.
- C) Comparar vantagens e desvantagens de diferentes abordagens para Central de Serviços, tais como local ou remota.
- D) Identificar requisições de usuários recebidas frequentemente e definir como eles deverão ser tratadas.

Questão	Resposta
01	B
02	D
03	B
04	D
05	B
06	D
07	A
08	D
09	D
10	C
11	B
12	A
13	A
14	C
15	C
16	C
17	D
18	C
19	D
20	D