

1. Instruções de Instalação de software são considerados Itens de Configuração. Onde ficam armazenadas FISICAMENTE estas instruções?

- A BDGC
- B DHD
- C BSD
- D CDB

2. Uma empresa decidiu estruturar o seu fluxo de Incidentes. Qual gerência deve ser acionada?

- A Gerenciamento de Incidentes.
- B Gerenciamento de Disponibilidade.
- C Gerenciamento de Problemas.
- D Gerenciamento de Mudanças.

3. Qual dos Itens abaixo pode ser considerado um IC.

- A Catalogo de Serviço
- B Número de Série
- C Fornecedor
- D Localização

4. Quem fornece a informação necessária para definir os critérios referentes aos serviços que Segurança da Informação estabelece?

- A Gerência de Configuração
- B Gerência de segurança
- C Cliente
- D Mapa da organização

5. A que processo ITIL esta relacionada a CONFIABILIDADE ?

- A Gestão da Segurança
- B Gestão de incidentes
- C Gerência da Disponibilidade.
- D Continuidade dos Serviços

6. Qual o documento responsável por comunicar os níveis de segurança em relação ao usuário?

- A Acordo de Nível de Serviço
- B Acordo de Nível Operacional
- C Contrato de Apoio
- D Catálogo de serviços

7. Quem é que submete as RDMs?

- A Gerenciamento de mudança
- B Gerenciamento de incidentes
- C Gerenciamento da liberação
- D Gerenciamento da configuração

8. Qual condição indica um gerenciamento pró-ativo do gerenciamento de problemas?

- A Análise de tendências
- B Gerenciamento da Demanda
- C Dimensionamento da Aplicação
- D Gerenciamento dos Recursos

9. O que é dimensionamento de aplicações?

- A Faz a previsão dos recursos de software e hardware necessários a introdução de uma nova aplicação.
- B Um número de locais físicos onde são armazenadas as configurações de referencia.
- C Uma técnica para balancear a carga das aplicações dimensionando aplicação.
- D Uma base de dados na qual são registrados todos os itens de Configuração de Hardware.

10. Qual gerência está relacionada com análise de riscos e medidas preventivas?

- A Gerenciamento da disponibilidade
- B Gerenciamento da Continuidade
- C Gerenciamento de Problemas
- D Gerenciamento da Capacidade

11. O que o HD utiliza para saber que área acionar?

- A Catálogo de serviços
- B Mapa de serviços
- C Acordo de nível de serviço
- D Acordo de Nível Operacional

12. O Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Mudanças, trocam informações constantemente. De que forma isso ocorre?

- A RDMs de Incidentes
- B RDMs de Erros Conhecidos
- C RDMs de Mudanças
- D RDMs de Problemas

13. O Gerente de Nível de Serviço apresenta ao cliente uma breve descrição dos serviços e os níveis de serviços oferecidos. O que é este documento?

- A Catálogo de serviços
- B Acordo de Nível de serviços
- C Acordo de Nível Operacional
- D Programas de Aperfeiçoamento dos Serviços

14. O Gerente da Capacidade pergunta ao dono de uma aplicação, se ela pode rodar durante a madrugada, para não sobrecarregar a CPU durante o dia. Que atividade é essa?

- A Modelagem
- B Gerenciamento da Demanda
- C Dimensionamento da Aplicação
- D Gerenciamento dos Recursos

15. Por que é importante para a Central de Serviços, associar um incidente a um Erro Conhecido?

- A Porque está no modelo do ITIL
- B Para gastar menos tempo para recuperar o serviço
- C Para saber se o incidente já tinha sido resolvido anteriormente
- D Para procurar a causa raiz do problema

16. Qual o critério que o Gerente de Mudanças utiliza para CATEGORIZAR uma RDM ?

- A Urgência
- B Impacto
- C Conteúdo
- D Prioridade

17. Qual o processo responsável por alocar custos para o próximo ano para o Gerenciamento da Capacidade?

- A Gerenciamento da Capacidade
- B Gerenciamento do Nível de Serviço

C Gerenciamento do Relacionamento
D Gerenciamento Financeiro de Serviços de TI

18. Um relatório de incidentes mostrou que o tempo médio de solução dos incidentes foi de 2 horas no último mês. O que este relatório deve apresentar?...

- A Que a média de incidentes foi de 2 horas no último mês.
- B A quantidade de incidentes que não foram resolvidos em 2 horas.
- C Que a partir do momento do incidente até a solução e aviso ao usuário, a média no último mês nos incidentes foi de 2 horas.
- D Que desde o primeiro incidente até o próximo, o tempo que se passou foi de 2 horas.

19. Qual processo em Gerenciamento de Problemas "solicita" RdM?

- A Controle de Problemas.
- B Controle de Erros Conhecidos
- C Controle de Erros
- D Gerenciamento Pró-ativo de Problemas

20. Uma empresa implantou todos os gerenciamentos da filosofia ITIL, com exceção do gerenciamento de incidentes. Qual gerência não funcionará direito?

- A Gerenciamento de Mudanças porque não conseguirá ser acionada pela Gerência de Incidentes.
- B Gerenciamento de Mudanças porque não conseguirá coordenar a mudança.
- C Gerenciamento de Problemas porque não conseguirá resolver restabelecer rápido o serviço.
- D Gerenciamento de Problemas porque não conseguirá analisar os incidentes, se não forem registrados.

21. Quem procura investigar o mais rápido possível um incidente?

- A Gerenciamento de Incidentes.
- B Gerenciamento de Problemas.
- C Gerenciamento da Disponibilidade.
- D Gerenciamento da Continuidade

22. Qual processo auxilia na elaboração do plano de continuidade de serviços no que se refere a custos?

- A Gerenciamento da Continuidade
- B Gerenciamento Financeiro.
- C Gerenciamento da Disponibilidade.
- D Gerenciamento de Liberações.

23. Quando podem começar a construção, o teste e a implementação de uma mudança?

- A Se for urgente, assim que a Requisição de Mudança tenha sido classificada.
- B Assim que existir um plano de retorno a situação anterior (back-out) para a mudança.
- C Assim que a análise de impacto tenha sido discutida pelos membros do Conselho de Controle de Mudanças.
- D Assim que a Requisição de Mudança tenha sido formalmente autorizada.

24. Os estudantes de uma faculdade podem enviar as suas tarefas de curso dos seus PCs em casa, através da rede de telefonia. Eles podem, também, verificar os resultados nos seus PCs. Um estudante precisa de um conjunto de programas existentes, que podem ser configurados para uma determinada disciplina, que o aluno esta cursando.

Que processo e responsável pela configuração e transmissão correias dos programas?

- A Gerenciamento de Liberações.

- B Gerenciamento de Mudanças.
- C Gerenciamento da Configuração.
- D Gerenciamento da Rede.

25. Um operador utiliza uma determinada área no servidor corporativo para realizar suas atividades, mas por algum motivo desconhecido ele não está conseguindo trabalhar, pois está acusando falta de espaço em disco. Qual o processo ITIL vai aumentar a capacidade em Disco?

- A Gestão de Continuidade
- B Gestão de Mudanças
- C Gestão de Incidentes
- D Gestão de Capacidade

26. Qual processo ITIL implementa a autorização e controle de acesso?

- A Gestão de Disponibilidade
- B Gestão de Mudanças
- C Gestão de Problemas
- D Gestão da Segurança

27. O que é o ITIL?

- A Um padrão internacional para o Gerenciamento de Serviços de TI
- B Um Conjunto de Livros de processos inter-relacionados.
- C Um modelo padrão para a provisão de serviços de TI
- D Um quadro teórico para o projeto de processos

28. A Central de serviços está em um caos total, vivem apagando incêndios. Para corrigir esta situação deverá ser contratado alguém urgentemente.

- A Um Gerente de Disponibilidade
- B Um Gerente de Mudanças
- C Um Coordenador de Service Desk.
- D Gerente de Problemas.

29. Um usuário liga para o Service Desk e reclama que a um mês que chega todo dia ao trabalho, liga o computador e não consegue dar Boot. Tem que desligá-lo e ligá-lo novamente. Ele pede que lhe seja fornecido um micro Novo mediante uma solicitação de serviço.

- A Um Problema.
- B Um Erro Conhecido.
- C Um Incidente.
- D Uma Solicitação de serviço.

30. Qual é a principal diferença entre um Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC) e um recurso de registro de ativos típico?

- A Um BDGC e um sistema informatizado - a maioria dos registros de ativos não é.
- B Não existe diferença.
- C Mais do que apenas hardware e registrado no BDGC.
- D Um BDGC e um banco de dados que relaciona o seu conteúdo conjuntamente.

31. Quem é o responsável por investigar uma série de Incidentes?

- A Gerenciamento de Incidentes
- B Gerenciamento de Problemas.

- C Gerenciamento de Ativos.
- D Gerenciamento Financeiro.

32. Qual gerência é responsável pela harmonização do contrato da área de TI e o cliente?

- A Disponibilidade.
- B Nível de Serviço
- C Continuidade
- D Segurança

33. Que conceito NÃO faz parte do Gerenciamento de Mudanças?

- A Classificação
- B Instalação
- C Aprovação
- D Cronograma.

34. Como se organiza o escopo de um CMDB?

- A Planejamento
- B Gerenciamento
- C Monitoramento
- D Mapeamento.

35. Quem é responsável por elaborar o plano de continuidade dos serviços de TI?

- A Gerenciamento da Continuidade.
- B Gerenciamento da Disponibilidade
- C Gerenciamento de Problemas.
- D Gerenciamento de Nível de Serviço.

36 O que você *não* precisa conhecer para estabelecer um processo?

- A Dono.
- B Entrada.
- C Saídas
- D Objetivo.

37. Qual dos seguintes é o papel da Definitive Software Library (DSL) no processo de Gerenciamento de Liberação?

- A Uma área de armazenamento física para as versões originais de todo o software autorizado em uso
- B Um manual de referência que inclui toda a documentação de software
- C Uma ferramenta de registro para todos os itens de software
- D Um tipo de Base de Dados do Gerenciamento da Configuração (CMDB) para Software

38. O que deve conter sempre uma requisição de Mudança?

- A Quantidades de CIs envolvidos.
- B Todos os CIs em falha.
- C Especificações e informações dos CIs envolvidos.
- D Detalhes do ANS.

39. Depois de descobrir as causas de uma série de incidentes, o Gerenciamento de Problemas informou o Gerenciamento de Mudança que toda a rede da marca X tem que ser substituída pela marca Y. Separadamente desta substituição, qual outra ação deve ser tomada com a organização da TI?

- A Todos os usuários devem ser informados sobre esta imperfeição.
- B O Help Desk deve ativar seus procedimentos de escalas.
- D O erro conhecido deve ser arquivado.
- D O SLA deve ser revisto.

40. Que processo ou departamento é responsável pelo primeiro nível de suporte e assistência cotidiana na utilização dos serviços?

- A Gerenciamento de Incidentes.
- B Central de Serviços
- C Gerenciamento de Problemas.
- D Suporte.

Simulado Tipo 5

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