

Questões de Concursos Público: ITIL (Parte 1)

Carlos Eduardo Pantoja

Centro Federal de Educação Tecnológica (CEFET/RJ),
Brasil

Sistemas de Informações
Gerenciais & Tecnologia da
Informação

2018



 [get connected](#)

 [Subscribe](#)

 [@prof.pantoja](#)

 [/turingproject](#)

SOCIAL MEDIA

FOLLOW ME!

LinkedIn
[/professorpantoja](#)

 **Instagram**
[@prof.pantoja](#)

twitter
[@prof_pantoja](#)

facebook
<https://goo.gl/FXcaEG>

You Tube
<https://goo.gl/VoooxE>

QUESTÕES: ITIL (DESENHO DE SERVIÇO)

1) Na ITIL versão 3, o volume em que se enquadra o processo gerenciamento de continuidade de serviços de TI é:

- a) estratégia do serviço (Service Strategy).
- b) desenho de serviço (Service Design).
- c) transição do serviço (Service Transition).
- d) operação do serviço (Service Operation).
- e) melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement).

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

QUESTÕES: ITIL (DESENHO DE SERVIÇO)

1) Na ITIL versão 3, o volume em que se enquadra o processo gerenciamento de continuidade de serviços de TI é:

a) estratégia do serviço (Service Strategy).

b) desenho de serviço (Service Design).

c) transição do serviço (Service Transition).

d) operação do serviço (Service Operation).

e) melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement).

QUESTÕES: ITIL (DESENHO DE SERVIÇO)

2) A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pode ser considerada uma fonte de boas práticas, que são utilizadas pelas organizações para melhorar o gerenciamento de serviços.

A versão 3 é composta por 5 livros e cada um tem vários processos correspondentes. Um dos livros é Desenho de Serviços. Assinale um dos processos do Desenho de Serviços:

- a) Gerenciamento de Eventos.
- b) Gerenciamento da Demanda.
- c) Gerenciamento de Mudanças.
- d) Gerenciamento da Capacidade.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

QUESTÕES: ITIL (DESENHO DE SERVIÇO)

2) A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pode ser considerada uma fonte de boas práticas, que são utilizadas pelas organizações para melhorar o gerenciamento de serviços.

A versão 3 é composta por 5 livros e cada um tem vários processos correspondentes. Um dos livros é Desenho de Serviços. Assinale um dos processos do Desenho de Serviços:

- a) Gerenciamento de Eventos.
- b) Gerenciamento da Demanda.
- c) Gerenciamento de Mudanças.
- d) Gerenciamento da Capacidade.**

QUESTÕES: ITIL (DESENHO DE SERVIÇO)

3) Referente à infraestrutura de tecnologia da informação ITIL versão 3, são itens dos 4 P's do Desenho de Serviços, EXCETO:

- a) Parceiros.
- b) Pessoas.
- c) Padrões.
- d) Processos.
- e) Produtos.

3. ITIL: DESENHO DO SERVIÇO

Os 4Ps do Desenho:

- **Pessoas**
- **Processos**
- **Produtos**
- **Parceiros**

Garantir que os 4Ps do Desenho sejam observados durante o ciclo de vida do serviço.

QUESTÕES: ITIL (DESENHO DE SERVIÇO)

3) Referente à infraestrutura de tecnologia da informação ITIL versão 3, são itens dos 4 P's do Desenho de Serviços, EXCETO:

- a) Parceiros.
- b) Pessoas.
- c) Padrões.**
- d) Processos.
- e) Produtos.

QUESTÕES: ITIL (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)

1) Sobre a Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação ITIL versão 3, são itens componentes dos 4 P's da Estratégia de Serviço, EXCETO:

- a) Perspectiva.
- b) Pessoas.
- c) Posição.
- d) Plano.
- e) Padrão

3. ITIL: ESTRATÉGIA DO SERVIÇO

Os 4Ps da Estratégia:

- **Perspectiva**
- **Posicionamento**
 - **Planos**
 - **Padrões**

QUESTÕES: ITIL (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)

1) Sobre a Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação ITIL versão 3, são itens componentes dos 4 P's da Estratégia de Serviço, EXCETO:

a) Perspectiva.

b) Pessoas.

c) Posição.

d) Plano.

e) Padrão

2) No ITIL, o gerenciamento de portfólio de serviço faz parte do(a):

- a) operação do serviço.
- b) desenho do serviço.
- c) transição do serviço.
- d) melhoria de serviço continuada.
- e) estratégia do serviço.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

2) No ITIL, o gerenciamento de portfólio de serviço faz parte do(a):

- a) operação do serviço.
- b) desenho do serviço.
- c) transição do serviço.
- d) melhoria de serviço continuada.
- e) estratégia do serviço.**

3) No ITIL, o gerenciamento da demanda faz parte da(o):

- a) operação do serviço.
- b) desenho do serviço.
- c) transição do serviço.
- d) melhoria de serviço continuada.
- e) estratégia do serviço.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

QUESTÕES: ITIL (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)

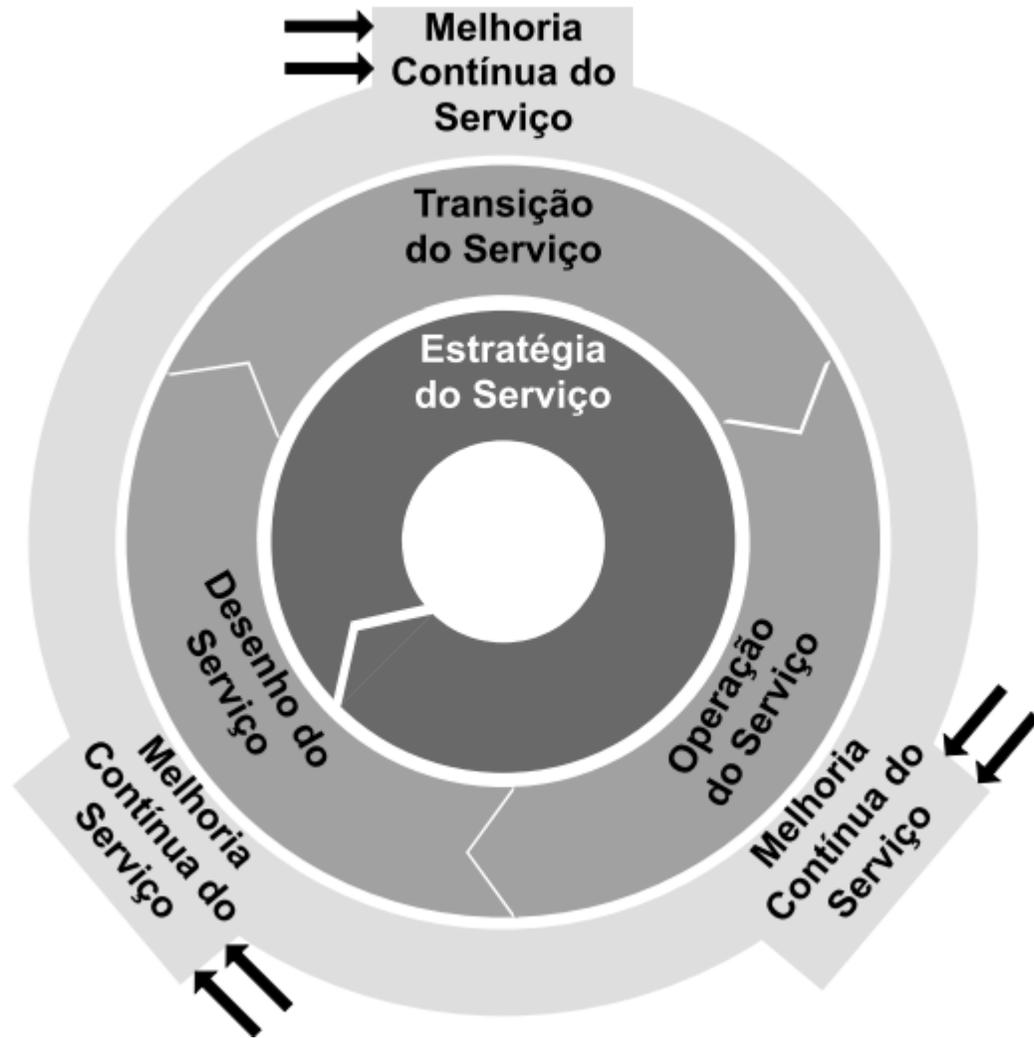
3) No ITIL, o gerenciamento da demanda faz parte da(o):

- a) operação do serviço.
- b) desenho do serviço.
- c) transição do serviço.
- d) melhoria de serviço continuada.
- e) estratégia do serviço.**

1) São livros do ITIL v3, EXCETO:

- a) Estratégia de serviços.
- b) Desenho de serviços.
- c) Transição de serviços.
- d) Entrega de serviços.
- e) Melhoria contínua de serviços.

3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



O Núcleo da ITIL é composto por **cinco publicações** relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de **gerenciamento de serviços**.

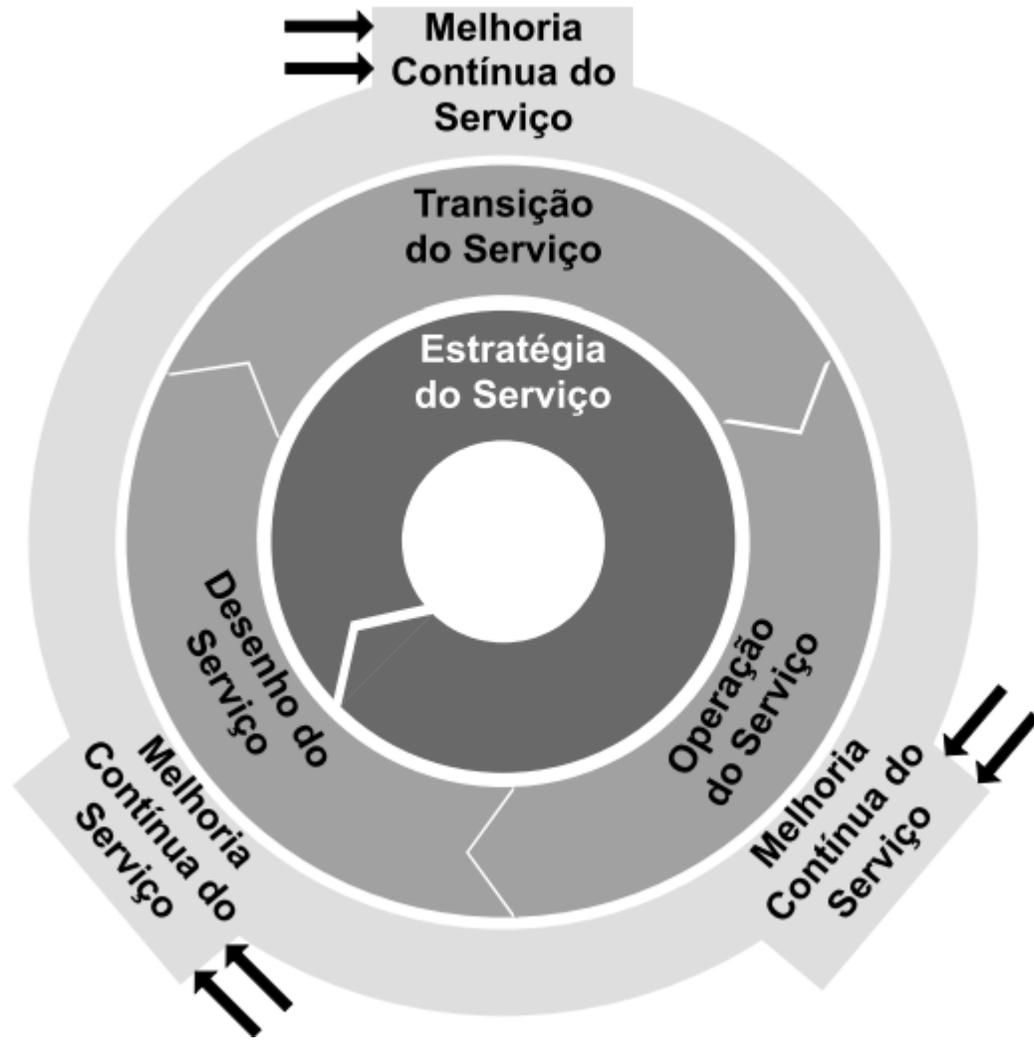
1) São livros do ITIL v3, EXCETO:

- a) Estratégia de serviços.
- b) Desenho de serviços.
- c) Transição de serviços.
- d) Entrega de serviços.**
- e) Melhoria contínua de serviços.

2) São volumes válidos da infraestrutura de tecnologia da informação ITIL versão 3, EXCETO:

- a) Estratégia do serviço (Service Strategy).
- b) Operação do serviço (Service Operation).
- c) Transição do serviço (Service Transition).
- d) Melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement).
- e) Suporte do serviço (Support service).

3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



O Núcleo da ITIL é composto por **cinco publicações** relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de **gerenciamento de serviços**.

2) São volumes válidos da infraestrutura de tecnologia da informação ITIL versão 3, EXCETO:

- a) Estratégia do serviço (Service Strategy).
- b) Operação do serviço (Service Operation).
- c) Transição do serviço (Service Transition).
- d) Melhoria contínua do serviço (Continual Service Improvement).
- e) Suporte do serviço (Support service).**

3) Sobre ITIL, analise.

I. Conjunto de livros.

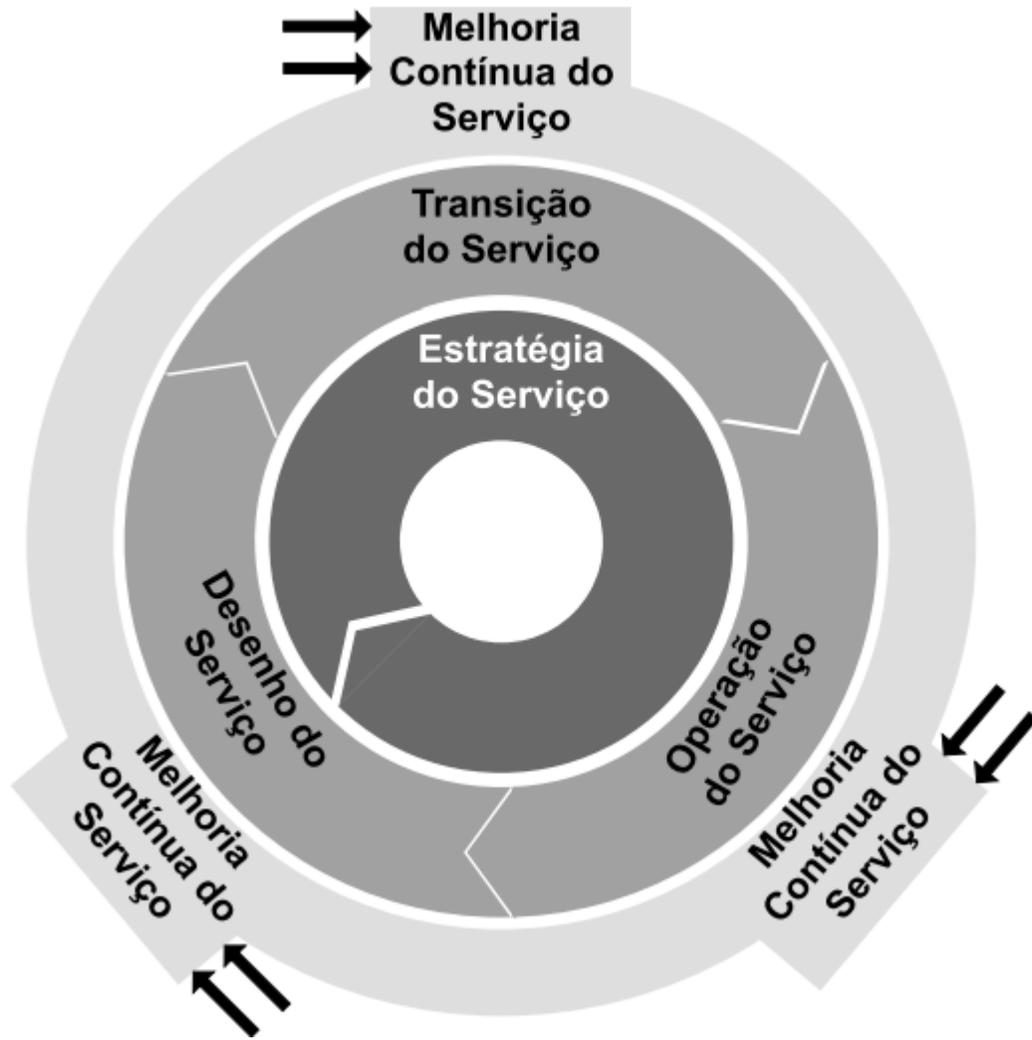
II. Conjunto de boas práticas para o gerenciamento do ciclo de vida do serviço.

III. Framework de domínio público.

Estão corretas apenas as alternativas:

- a) I, II, III
- b) I, III
- c) II, III
- d) I, II
- e) III

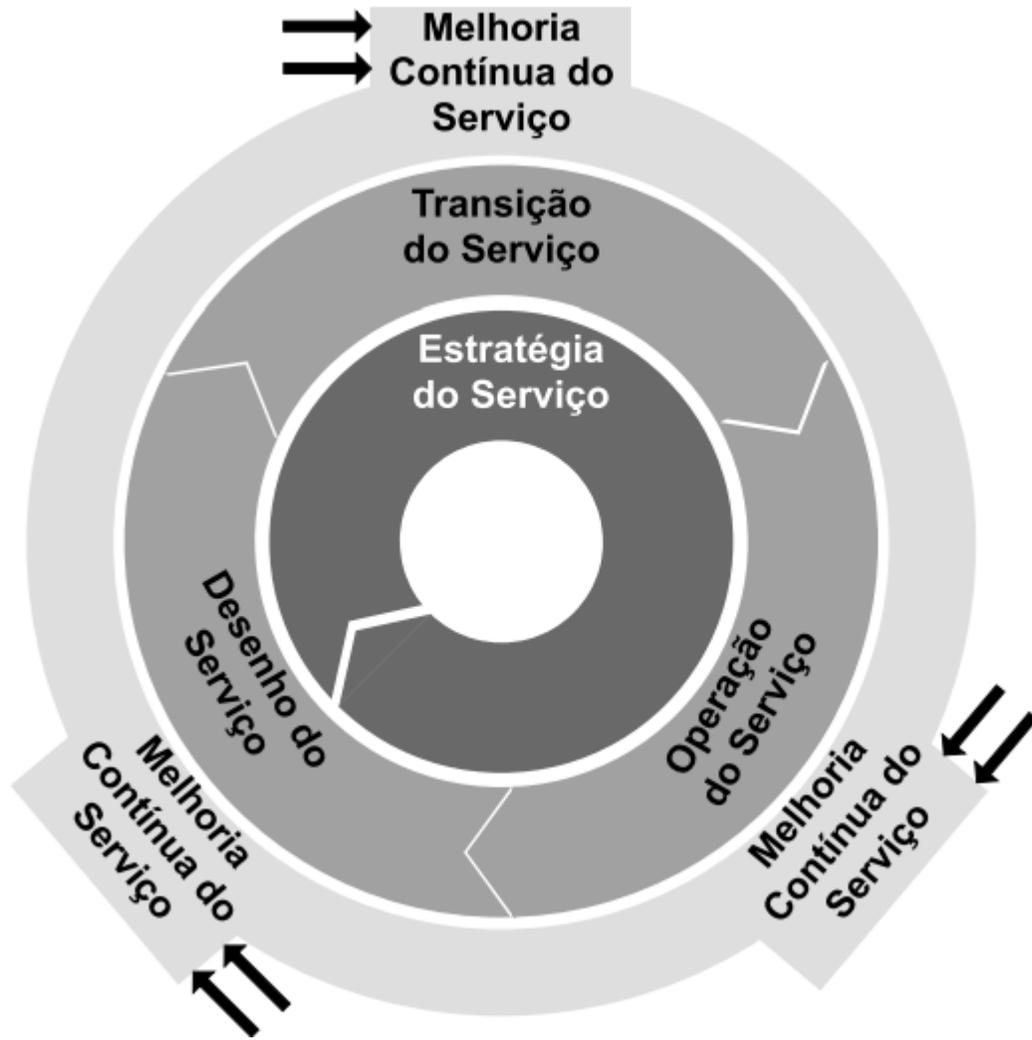
3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



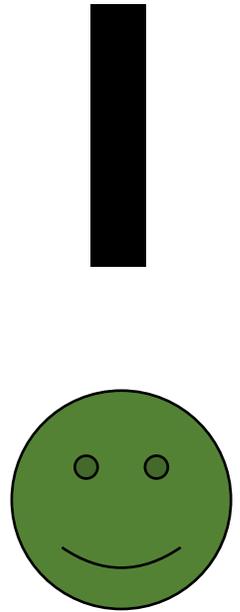
O Núcleo da ITIL é composto por **cinco publicações** relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de **gerenciamento de serviços**.



3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO

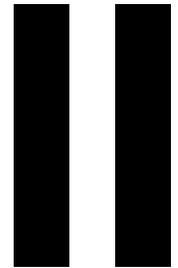


O Núcleo da ITIL é composto por **cinco publicações** relacionada a um estágio do ciclo de vida do serviço, contendo orientações para uma abordagem integrada de **gerenciamento de serviços**.



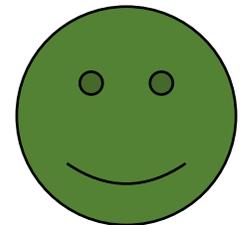
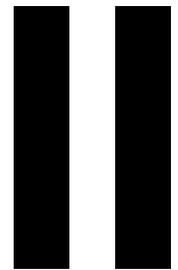
O **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** é um agrupamento das **melhores práticas** utilizadas para o gerenciamento de **serviços de tecnologia de informação** de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

a ITIL tem se firmado continuamente como um padrão mundial de fato para as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI



O **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** é um agrupamento das **melhores práticas** utilizadas para o gerenciamento de **serviços de tecnologia de informação** de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

a ITIL tem se firmado continuamente como um padrão mundial de fato para as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI



3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

b) 2001

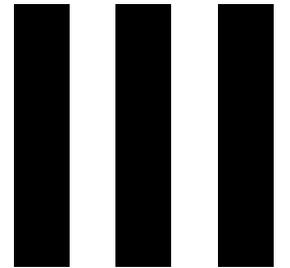
- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce* (OGC).

c) 2007

- i. Versão 3 ou V3;
- ii. organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço;
- iii. maturidade do gerenciamento de serviços de TI como integração ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio;
- iv. convergência com outros padrões e modelos como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK.

d) 2011

- i. Atualização da V3;
- ii. corrigir erros e inconsistências identificados (no texto, nas figuras e nos relacionamentos entre os cinco livros);
- iii. Incorporar sugestões de melhoria e soluções de problemas apresentadas pela comunidade.



3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency* (CCTA);
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

b) 2001

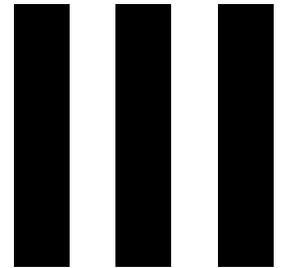
- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce* (OGC).

c) 2007

- i. Versão 3 ou V3;
- ii. organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço;
- iii. maturidade do gerenciamento de serviços de TI como integração ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio;
- iv. convergência com outros padrões e modelos como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK.

d) 2011

- i. Atualização da V3;
- ii. corrigir erros e inconsistências identificados (no texto, nas figuras e nos relacionamentos entre os cinco livros);
- iii. Incorporar sugestões de melhoria e soluções de problemas apresentadas pela comunidade.



3. ITIL: HISTÓRICO

a) Final dos anos 80

- i. criado pela *Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA)*;
- ii. encomenda do governo britânico;
- iii. solicitado o desenvolvimento de uma abordagem de melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos recursos de TI;
- iv. independentemente de fornecedores e aplicável a organizações com necessidades distintas

b) 2001

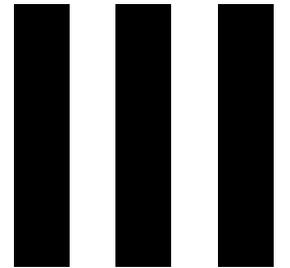
- i. CCTA foi incorporado ao *Office of Government Commerce (OGC)*.

c) 2007

- i. Versão 3 ou V3;
- ii. organiza os processos de gerenciamento de serviços em uma estrutura de ciclo de vida de serviço;
- iii. maturidade do gerenciamento de serviços de TI como integração ao negócio, portfólios dinâmicos de serviços e mensuração do valor do negócio;
- iv. convergência com outros padrões e modelos como ISO/IEC 20000, CobiT, CMMI, PMBOK.

d) 2011

- i. Atualização da V3;
- ii. corrigir erros e inconsistências identificados (no texto, nas figuras e nos relacionamentos entre os cinco livros);
- iii. Incorporar sugestões de melhoria e soluções de problemas apresentadas pela comunidade.



3) Sobre ITIL, analise.

I. Conjunto de livros.

II. Conjunto de boas práticas para o gerenciamento do ciclo de vida do serviço.

III. Framework de domínio público.

Estão corretas apenas as alternativas:

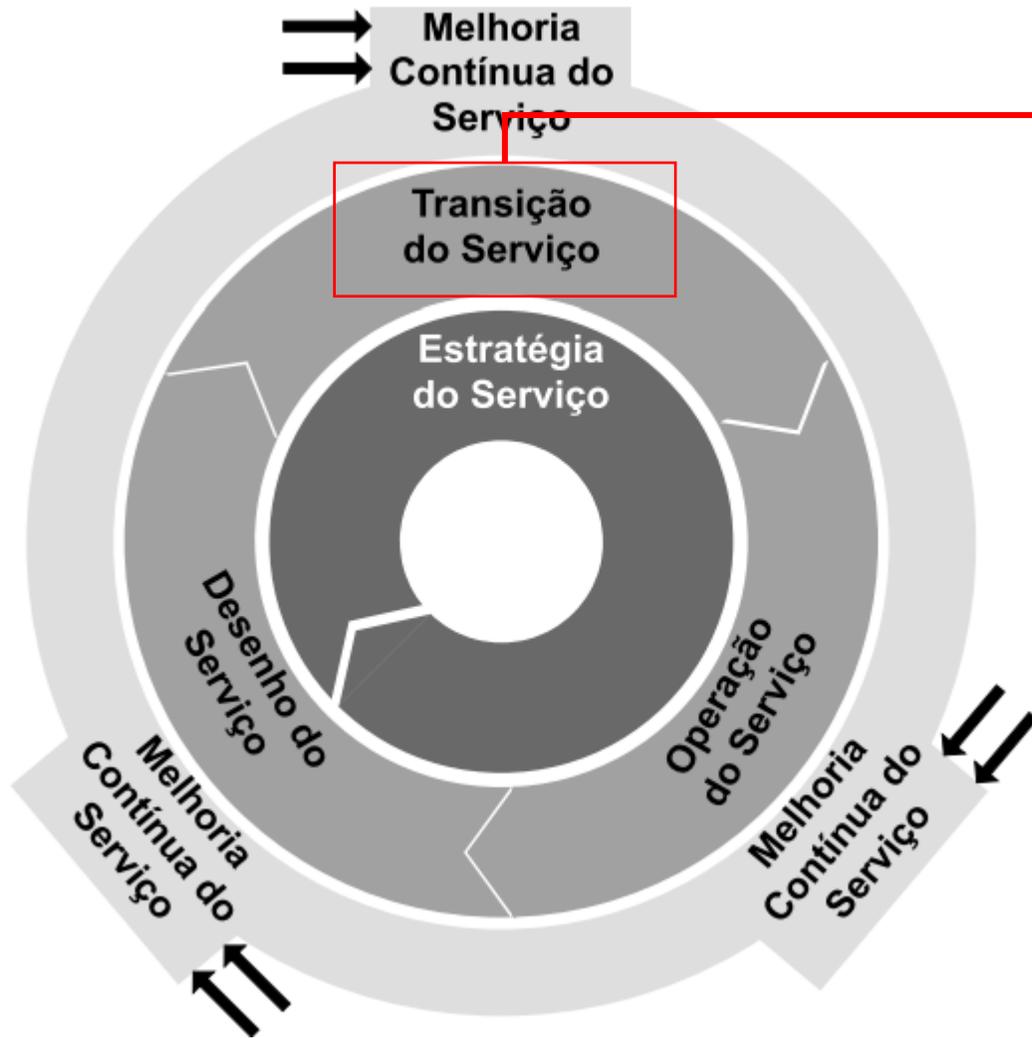
- a) I, II, III
- b) I, III
- c) II, III
- d) I, II**
- e) III

QUESTÕES: ITIL (TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS)

1) Sobre a infraestrutura de Tecnologia da Informação ITIL versão 3, assinale a alternativa que apresenta um processo válido da transição de serviços:

- a) Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço.
- b) Gerenciamento de Incidente.
- c) Gerenciamento de Eventos.
- d) Cumprimento de Requisições.
- e) Gerenciamento de Problemas

3. ITIL: VISÃO GERAL DO MODELO



orienta sobre **como efetivar a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas**, detalhando:

- ✓ os processos de planejamento e suporte à transição;
 - ✓ gerenciamento de mudanças;
- ✓ gerenciamento da configuração e dos ativos de serviço,
 - ✓ gerenciamento da liberação e da distribuição;
 - ✓ teste e validação de serviço;
- ✓ avaliação e gerenciamento do conhecimento.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

QUESTÕES: ITIL (TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS)

1) Sobre a infraestrutura de Tecnologia da Informação ITIL versão 3, assinale a alternativa que apresenta um processo válido da transição de serviços:

a) Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço.

b) Gerenciamento de Incidente.

c) Gerenciamento de Eventos.

d) Cumprimento de Requisições.

e) Gerenciamento de Problemas

QUESTÕES: ITIL (TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS)

2) Sobre o processo de gerenciamento da configuração e de ativo de serviço no volume transição de serviços da ITIL V3, analise.

I. Gerenciamento da configuração e de ativo de serviço identifica, controla e presta contas por ativos de serviços e itens de configuração, protegendo e garantindo sua integridade ao longo do ciclo de vida, além de incluir ativos que não sejam de TI e ativos de provedores de serviços, quando necessário.

II. Item de configuração – é um ativo, um componente de serviço ou qualquer outro item sob controle do processo de gerenciamento de configuração (hardware, software, documentação, equipe).

III. BDGC ou CMDB / banco de dados de gerenciamento de configuração – é uma biblioteca segura que armazena cópias-mestre de versões autorizadas e definitivas de itens de configuração (softwares).

Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s):

a) I, II, III

b) I, III

c) I, II

d) II, III

e) II

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento da Configuração:

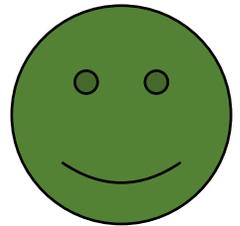
Visa **definir e controlar os componentes do serviço** e da **infraestrutura** relacionada, mantendo atualizadas as informações de sua configuração, englobando atividades de planejamento, identificação dos **itens de configuração**, controle das alterações e da situação de cada item no seu **ciclo de vida** (desde a aquisição até o descarte) e auditoria das informações de configuração.



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento da Configuração:

Visa **definir e controlar os componentes do serviço** e da **infraestrutura** relacionada, mantendo atualizadas as informações de sua configuração, englobando atividades de planejamento, identificação dos **itens de configuração**, controle das alterações e da situação de cada item no seu **ciclo de vida** (desde a aquisição até o descarte) e auditoria das informações de configuração.

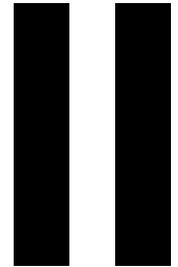


3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração :

Abrange **identificação, registro, controle e verificação de ativos de serviço** e **itens de configuração (componentes de TI, tais como hardware, software e documentação relacionada)**, incluindo suas versões, componentes e interfaces, dentro de um repositório centralizado.

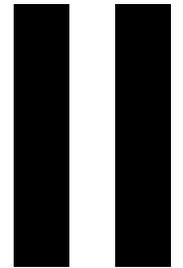
Fazem parte também do escopo deste processo a **proteção da integridade** dos ativos e **itens de configuração** ao longo do ciclo de vida do serviço contra mudanças não autorizadas e o estabelecimento e a manutenção de um Sistema de Gerenciamento da Configuração completo e preciso.



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração :

Abrange **identificação, registro, controle e verificação de ativos de serviço** e **itens de configuração (componentes de TI, tais como hardware, software e documentação relacionada)**, incluindo suas versões, componentes e interfaces, dentro de um repositório centralizado.



Fazem parte também do escopo deste processo a **proteção da integridade** dos ativos e **itens de configuração** ao longo do ciclo de vida do serviço contra mudanças não autorizadas e o estabelecimento e a manutenção de um Sistema de Gerenciamento da Configuração completo e preciso.



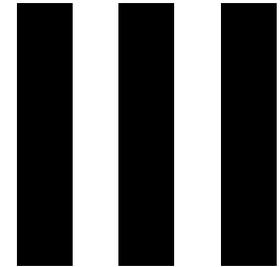
3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Transição



Sistema de Gerenciamento de Configurações

que pode ser produto da união de várias bases e bibliotecas de mídias locais, camadas de integração de informação e de processamento de conhecimento e uma camada de apresentação.



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

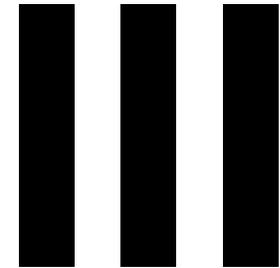
Transição



Sistema de Gerenciamento de Configurações

que pode ser produto da união de várias bases e bibliotecas de mídias locais, camadas de integração de informação e de processamento de conhecimento e uma camada de apresentação.

É um repositório de informações de itens de configuração, levando em conta suas configurações e relacionamentos.



3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

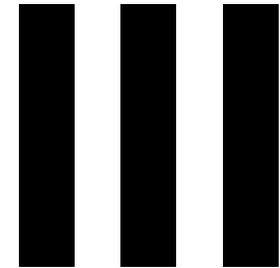
Transição



Sistema de Gerenciamento de Configurações

que pode ser produto da união de várias bases e bibliotecas de mídias locais, camadas de integração de informação e de processamento de conhecimento e uma camada de apresentação.

É um repositório de informações de itens de configuração, levando em conta suas configurações e relacionamentos.



QUESTÕES: ITIL (TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS)

2) Sobre o processo de gerenciamento da configuração e de ativo de serviço no volume transição de serviços da ITIL V3, analise.

I. Gerenciamento da configuração e de ativo de serviço identifica, controla e presta contas por ativos de serviços e itens de configuração, protegendo e garantindo sua integridade ao longo do ciclo de vida, além de incluir ativos que não sejam de TI e ativos de provedores de serviços, quando necessário.

II. Item de configuração – é um ativo, um componente de serviço ou qualquer outro item sob controle do processo de gerenciamento de configuração (hardware, software, documentação, equipe).

III. BDGC ou CMDB / banco de dados de gerenciamento de configuração – é uma biblioteca segura que armazena cópias-mestre de versões autorizadas e definitivas de itens de configuração (softwares).

Está(ão) correta(s) apenas a(s) afirmativa(s):

a) I, II, III

b) I, III

c) I, II

d) II, III

e) II

QUESTÕES: ITIL (TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS)

3) No que se refere à infraestrutura de tecnologia da informação ITIL versão 3, são objetivos concretos da transição de serviços, EXCETO:

- a) Desenvolver estratégias e modelos organizacionais baseados em serviços para garantir que o desempenho dos serviços seja medido de forma consistente por toda a organização e que atendam às necessidades de clientes e negócio.
- b) Planejar e gerenciar os recursos de modo a estabelecer um novo serviço ou alteração de um serviço no ambiente de produção, com qualidade, custos preditos e dentro do tempo estimado.
- c) Assegurar o menor impacto possível nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado.
- d) Aumentar a satisfação dos clientes, usuários e equipe de suporte com práticas de transição que resultem em menor impacto para organização.
- e) Fornecer plano compreensivo e claro para que os projetos de mudança estejam alinhados aos planos de transição de serviço.

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Colocar no ambiente de produção, em plena operação, um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho do Serviço, garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo e que haja impacto mínimo nas operações atuais da organização.

Agrega valor significativo, uma vez que assegura que os novos serviços possam ser utilizados de forma a maximizar o valor das operações do negócio e demonstra a capacidade da organização de gerenciar mudanças em seus serviços de forma consistente

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Colocar no ambiente de produção, em plena operação, um serviço que acabou de sair do estágio de Desenho do Serviço, **garantindo o cumprimento dos requisitos preestabelecidos de custo, qualidade e prazo e que haja impacto mínimo nas operações atuais da organização.**

Agrega valor significativo, uma vez que **assegura que os novos serviços possam ser utilizados de forma a maximizar o valor das operações do negócio** e demonstra a capacidade da organização de gerenciar mudanças em seus serviços de forma consistente

opção b

opção c

opção d

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Princípios:

- ✓ Implementação de todas as mudanças nos Serviços através do processo de transição;
- ✓ Melhorar a integração das partes envolvidas na transição através da adoção de um framework comum e de padrões conhecidos;
- ✓ Maximização da reutilização de processos e sistemas já existentes.
- ✓ Integração dos planos de transição às necessidades do negócio, visando maximizar o valor das mudanças.
- ✓ Gerenciamento dos relacionamentos com todas as partes interessadas nos serviços.
- ✓ Desenvolvimento de sistemas e processos para facilitar a transferência de conhecimento e o suporte às decisões.
- ✓ Planejamento dos pacotes de liberação e distribuição.
- ✓ Antecipação e gerenciamento das correções de desvios identificados na transição.
- ✓ Gerenciamento proativo de recursos através de várias instâncias do processo de transição de serviços.
- ✓ Detecção antecipada de falhas visando reduzir custos de correção.
- ✓ Garantia da qualidade do processo de transição e do serviço novo ou alterado já em operação.

3. ITIL: TRANSIÇÃO DO SERVIÇO

Princípios:

opção e

- ✓ Implementação de todas as mudanças nos Serviços através do processo de transição;
- ✓ Melhorar a integração das partes envolvidas na transição através da adoção de um framework comum e de padrões conhecidos;
- ✓ Maximização da reutilização de processos e sistemas já existentes.
- ✓ Integração dos planos de transição às necessidades do negócio, visando maximizar o valor das mudanças.
- ✓ Gerenciamento dos relacionamentos com todas as partes interessadas nos serviços.
- ✓ Desenvolvimento de sistemas e processos para facilitar a transferência de conhecimento e o suporte às decisões.
- ✓ Planejamento dos pacotes de liberação e distribuição.
- ✓ Antecipação e gerenciamento das correções de desvios identificados na transição.
- ✓ Gerenciamento proativo de recursos através de várias instâncias do processo de transição de serviços.
- ✓ Detecção antecipada de falhas visando reduzir custos de correção.
- ✓ Garantia da qualidade do processo de transição e do serviço novo ou alterado já em operação.

opção e

QUESTÕES: ITIL (TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS)

3) No que se refere à infraestrutura de tecnologia da informação ITIL versão 3, são objetivos concretos da transição de serviços, EXCETO:

- a) Desenvolver estratégias e modelos organizacionais baseados em serviços para garantir que o desempenho dos serviços seja medido de forma consistente por toda a organização e que atendam às necessidades de clientes e negócio.**
- b) Planejar e gerenciar os recursos de modo a estabelecer um novo serviço ou alteração de um serviço no ambiente de produção, com qualidade, custos preditos e dentro do tempo estimado.
- c) Assegurar o menor impacto possível nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado.
- d) Aumentar a satisfação dos clientes, usuários e equipe de suporte com práticas de transição que resultem em menor impacto para organização.
- e) Fornecer plano compreensivo e claro para que os projetos de mudança estejam alinhados aos planos de transição de serviço.

QUESTÕES: ITIL (OPERAÇÃO DE SERVIÇOS)

1) O ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library), lançado em 2007, tem como base cinco livros: Estratégia de serviço, Transição de serviço, Operação de serviço, Desenho de serviço e Melhoria contínua do serviço.

Cada um possui diversos processos e respectivas funções. O livro Operação de Serviço, especificamente, possui cinco processos. Sobre dois processos do livro "Operação de serviço", assinale a alternativa correta:

- a) Gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas.
- b) Gerenciamento da demanda; gerenciamento do portfólio de TI.
- c) Gerenciamento da capacidade; gerenciamento de fornecedores.
- d) Gerenciamento de mudanças; gerenciamento do conhecimento.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

QUESTÕES: ITIL (OPERAÇÃO DE SERVIÇOS)

1) O ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library), lançado em 2007, tem como base cinco livros: Estratégia de serviço, Transição de serviço, Operação de serviço, Desenho de serviço e Melhoria contínua do serviço.

Cada um possui diversos processos e respectivas funções. O livro Operação de Serviço, especificamente, possui cinco processos. Sobre dois processos do livro "Operação de serviço", assinale a alternativa correta:

- a) Gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas.**
- b) Gerenciamento da demanda; gerenciamento do portfólio de TI.
- c) Gerenciamento da capacidade; gerenciamento de fornecedores.
- d) Gerenciamento de mudanças; gerenciamento do conhecimento.

QUESTÕES: ITIL (OPERAÇÃO DE SERVIÇOS)

2) No ITIL, o processo que NÃO pertence à Operação do Serviço é:

- a) gerenciamento de incidente.
- b) gerenciamento de problemas.
- c) gerenciamento de eventos
- d) cumprimento de requisições.
- e) gerenciamento de mudança.

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

3. ITIL: PROCESSOS

Publicações	Processos	Funções
Estratégia do serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento Financeiro de TI.- Gerenciamento do Portfólio de Serviços.- Gerenciamento da Demanda.	
Desenho do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento do Catálogo de Serviços.- Gerenciamento do Nível de Serviço.- Gerenciamento da Capacidade.- Gerenciamento da Disponibilidade.- Gerenciamento da Continuidade do Serviço.- Gerenciamento da Segurança da Informação.- Gerenciamento de Fornecedores.	
Transição do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Mudanças.- Gerenciamento de Ativos de Serviço e da Configuração.- Gerenciamento da Liberação e Distribuição.- Validação e Teste do Serviço.- Avaliação.- Gerenciamento do Conhecimento.	
Operação do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Gerenciamento de Eventos.- Gerenciamento de Incidentes.- Execução de Requisições.- Gerenciamento de Problemas.- Gerenciamento do Acesso.	<ul style="list-style-type: none">- Central de Serviços.- Gerenciamento Técnico.- Gerenciamento das Operações de TI.- Gerenciamento de Aplicações.
Melhoria Contínua do Serviço	<ul style="list-style-type: none">- Relato do Serviço.- Medição do Serviço.	

QUESTÕES: ITIL (OPERAÇÃO DE SERVIÇOS)

2) No ITIL, o processo que NÃO pertence à Operação do Serviço é:

- a) gerenciamento de incidente.
- b) gerenciamento de problemas.
- c) gerenciamento de eventos
- d) cumprimento de requisições.
- e) gerenciamento de mudança.**

AGRADECIMENTOS

OBRIGADO!

msc.pantoja@gmail.com

LinkedIn
/professorpantoja

 Instagram
@prof.pantoja

twitter
@prof_pantoja

facebook
<https://goo.gl/FXcaEG>

You Tube
<https://goo.gl/VoooxE>