

Q1 - [CESPE MEC 2011 GAB C] Essa norma, que define as melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI, prevê processo de entrega de serviços, processo de liberação, processo de resolução, processos de relacionamento e processos de controle.

Q2 - [FUNCAB MDA 2014] A ISO/IEC 20000-1 tem por objetivos principais melhorar o planejamento, gestão, entrega e melhoria contínua dos serviços TI e alinhar TI com as necessidades de negócio e dos requisitos dos clientes. Nesse contexto, a norma estabelece quatro processos, que são:

- a) requisitos e especificação / avaliação da qualidade/testes/solução, liberação e controle.
- b) planejamento e implementação / entrega de serviços / relacionamento / solução, liberação e controle.
- c) planejamento e implementação / entrega de serviços / testes / validação, homologação e viabilidade.
- d) planejamento e implementação / avaliação da qualidade / testes / validação, homologação e viabilidade.
- e) requisitos e especificação / entrega de serviços / relacionamento / validação, homologação e viabilidade.

Q3 - [CESPE STJ 2015 GAB C] Mudanças no plano de continuidade de serviço devem ser controladas durante o processo de gerenciamento de mudanças.

**Q4 - [INSTITUTO AOCP 2016 EBSERH 2016 gab a]** Na ISO/IEC 20000, existe o conceito de Service Level Agreement, comumente chamado de SLA. Qual é o conceito de SLA, segundo a norma?

- (A) Um acordo por escrito entre um prestador de serviços e um cliente que documenta os serviços prestados e os níveis de serviços acordados.
- (B) Um formulário ou interface para registrar os detalhes de um pedido de alteração de elementos de configuração dentro de um serviço.
- (C) Uma funcionalidade que possibilita um sistema de gestão que inclui políticas e um quadro de recursos que permita uma gestão eficaz da TI.
- (D) Uma ação que envolve a alta gerência para a apresentação de provas de seu compromisso com o desenvolvimento, implementação, e melhoria dos serviços de TI prestados.
- (E) Um grupo de apoio ao cliente que faz uma grande proporção do trabalho de apoio total dos serviços de TI prestados.

Q5 - [FCC TRF3 2014 GAB A] No tocante a norma ISO/IEC 20000, a periodicidade com que os planos de continuidade e disponibilidade de serviços devem ser desenvolvidos e revistos para

garantir que os requisitos sejam cumpridos conforme acordado em todas as circunstâncias, desde a normalidade até uma grande perda de serviço, é pelo menos ;

- a) anual.
- b) mensal.
- c) semanal.
- d) quinzenal.
- e) semestral

Q6 - [CESPE TRT8 2016 ADAP GAB E] O gerenciamento de demandas é um dos processos de prestação de serviços.