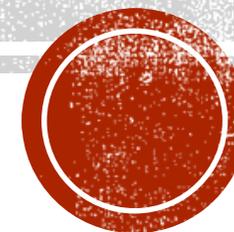




PROVAS DE TI
TUDO PARA VOCÊ PASSAR

ISO 20000 — GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

<http://www.itnerante.com.br/profile/RodrigoMacedo>



<http://www.provasdeti.com.br/mdl-httprest-http-e-rest-em-exercicios-prof-rodrigo-macedo.html>



<http://www.provasdeti.com.br/iso9126-para-concurso-de-ti.html>



ESCOPO DO MÓDULO

Lição 01 – Visão Geral ISO 20000

Lição 02 – Escopo e partes da norma

Lição 03 – Termos e definições

Lição 04 – Requisitos de um sistema de gestão

Lição 05 – Desenho e transição dos serviços novos ou modificados

Lição 06 – Processos de fornecimento de serviço

Lição 07 – Processos de relacionamento

Lição 08 – Processos de resolução

Lição 09 – Processos de controle

Lição 10 - Bônus do curso



HISTÓRICO DA ISO 20000

- Primeira padrão internacional que abordou sobre a gestão de serviços de TI.
- Veio para substituir (em 2005, aproximadamente) a norma britânica BS 150000 (ainda não tinha reconhecimento internacional) .
- Incorporou as melhores práticas do framework ITIL.
- ITIL não é um padrão, é **apenas um guia contendo melhores práticas**.
- Existem 217 requisitos dispostos na ISO 20000 que fornecedores de serviços tem de alcançar para serem auditados pela norma.
- Sofreu uma atualização de suas partes em 2011.



SERVIÇO

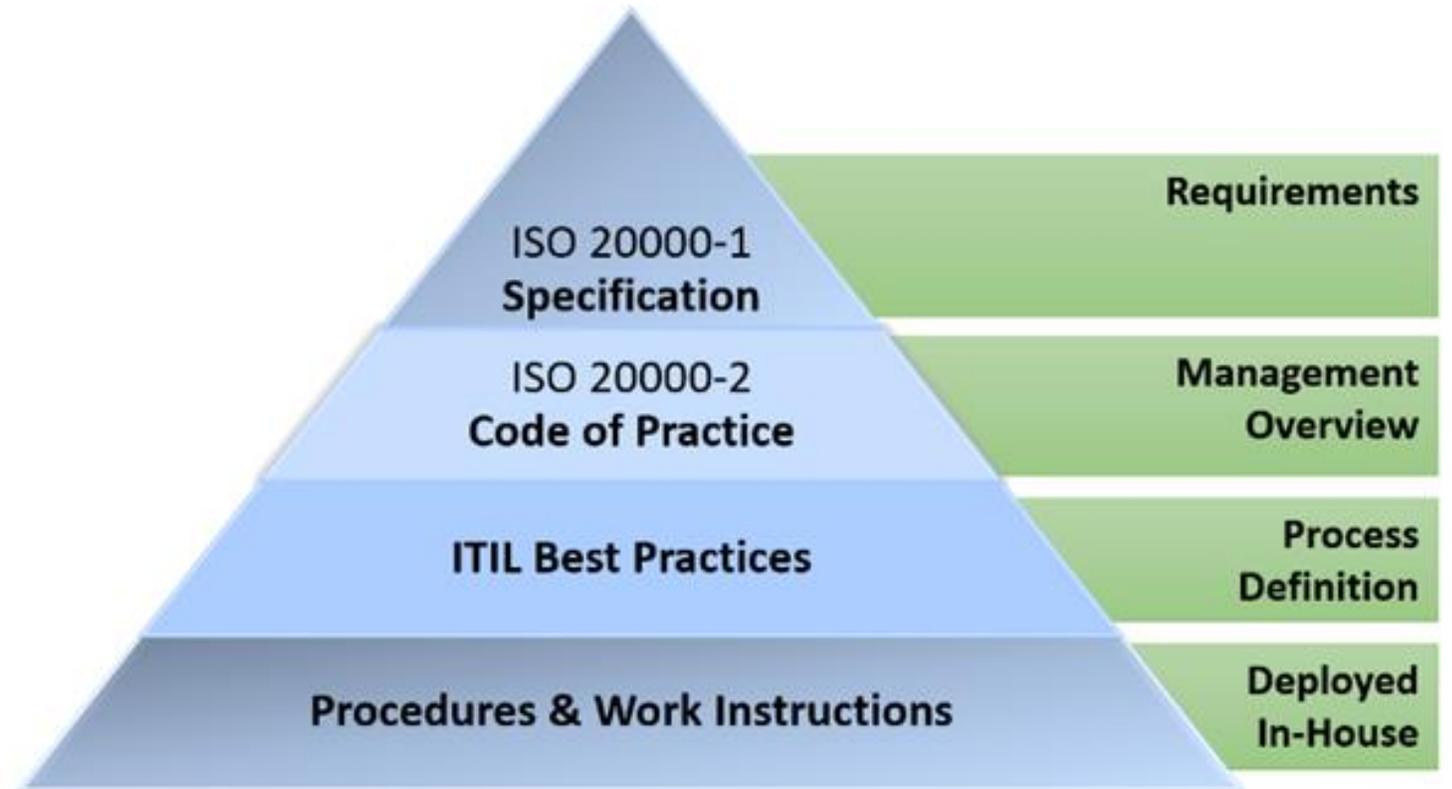
*“Um serviço é um meio de **entregar valor** ao cliente, facilitando a obtenção dos resultados que os **clientes** querem alcançar sem que estes assumam a **propriedade** dos custos e riscos inerentes”*



GERENCIAMENTO DE SERVIÇO



20000:2011



CARACTERÍSTICAS E APLICAÇÃO

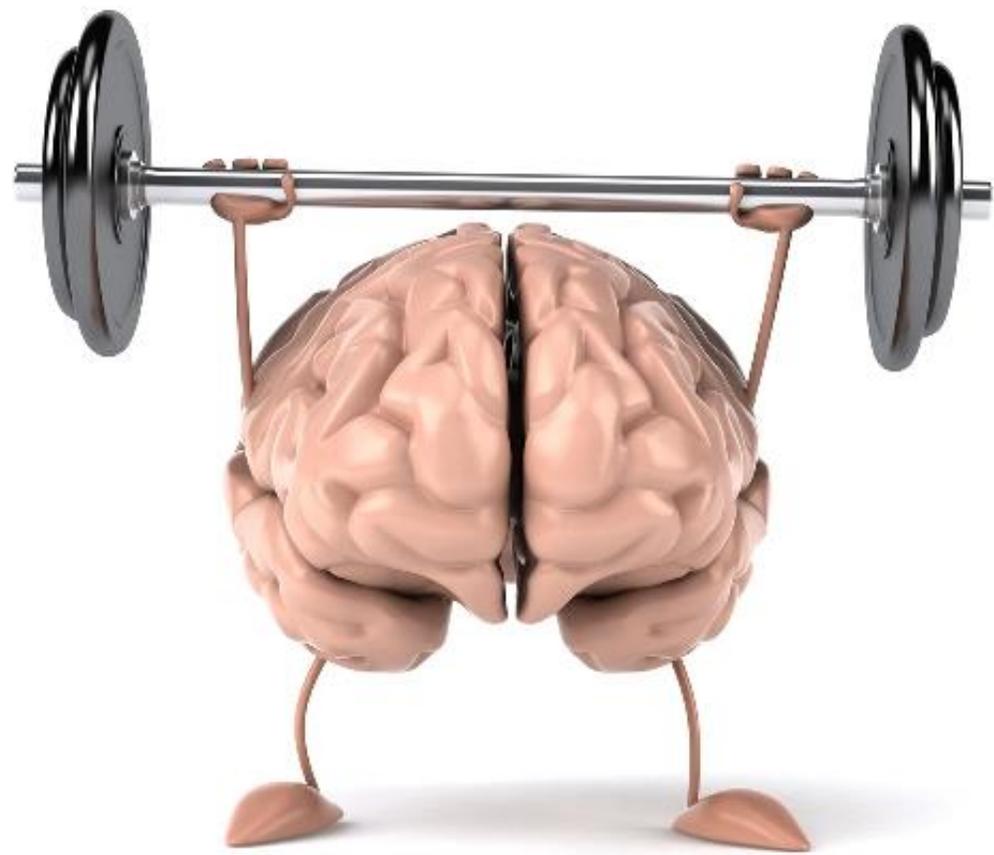
- É relevante para organizações que fornecem serviços geridos e subcontratação de serviços de TI.
- Vantagem competitiva.
- Provê uma base para acordo de nível de serviços.
- Enfatiza processos para apoiar a qualidade dos serviços entregues.
- Está alinhada com outras normas como a 9001 e 27001.
- Adota uma abordagem integrada de processos.
- Pode servir como um guia, caso o foco da empresa não seja se certificar.



CICLO PDCA

- A ISO/IEC 20000 garante a qualidade do processo, não do serviço, nem do produto e nem da organização.





Q1 - [INSTITUTO AOCP - EBSE RH 2014] Um gerente de TI utiliza a norma ISO/IEC 20000. Essa norma é específica para

- (A) garantir a qualidade do software desenvolvido.
- (B) gerenciar a prestação de serviços em TI.
- (C) monitorar a segurança da informação.
- (D) medir a produtividade da equipe.
- (E) realizar a governança de TI.

Q2 - [CESPE MEC 2011] A ISO/IEC 20000 integra a abordagem de processos embasados no sistema de gestão da qualidade ISO 9001 por meio da inclusão do ciclo PDCA (planejar, fazer, verificar e atuar) e da exigência da melhoria contínua.



Q1 - [INSTITUTO AOCP - EBSE RH 2014] Um gerente de TI utiliza a norma ISO/IEC 20000. Essa norma é específica para

- (A) garantir a qualidade do software desenvolvido.
- (B) gerenciar a prestação de serviços em TI.**
- (C) monitorar a segurança da informação.
- (D) medir a produtividade da equipe.
- (E) realizar a governança de TI.

Q2 - [CESPE MEC 2011] A ISO/IEC 20000 integra a abordagem de processos embasados no sistema de gestão da qualidade ISO 9001 por meio da inclusão do ciclo PDCA (planejar, fazer, verificar e atuar) e da exigência da melhora contínua. **CERTO.**



Q3 - [FCC TRT15] O denominado Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo da Melhoria Contínua,

A) é um programa de excelência em gestão pública introduzido no âmbito da reforma voltada à implantação do modelo gerencial.

B) analisa os processos com vistas a realizá-los de maneira otimizada, envolvendo as etapas de planejamento, execução, controle e avaliação.

C) é um instrumento de gerenciamento de projetos, que contempla planejamento, desenvolvimento, controle e atualização.

D) consiste em uma metodologia de avaliação de desempenho individual, vinculada a um projeto de constante desenvolvimento e aprimoramento.

E) corresponde a método de gestão corporativa com dinâmicas de capacitação e aprendizagem.



Q3 - [FCC TRT15] O denominado Ciclo PDCA, também conhecido como Ciclo da Melhoria Contínua,

A) é um programa de excelência em gestão pública introduzido no âmbito da reforma voltada à implantação do modelo gerencial.

B) analisa os processos com vistas a realizá-los de maneira otimizada, envolvendo as etapas de planejamento, execução, controle e avaliação.

C) é um instrumento de gerenciamento de projetos, que contempla planejamento, desenvolvimento, controle e atualização.

D) consiste em uma metodologia de avaliação de desempenho individual, vinculada a um projeto de constante desenvolvimento e aprimoramento.

E) corresponde a método de gestão corporativa com dinâmicas de capacitação e aprendizagem.



Q4 - [CESGRANRIO LIQUIGAS 2013] O ciclo PDCA, uma das bases da melhoria da qualidade, é uma ferramenta utilizada no gerenciamento da qualidade que se divide nos seguintes passos:

- A) programar, executar, eliminar riscos e agir.
- B) programar, definir riscos, controlar escopo e agir.
- C) planejar, definir, controlar e anteceder.
- D) planejar, fazer, executar e agir.
- E) planejar, fazer, verificar e agir.



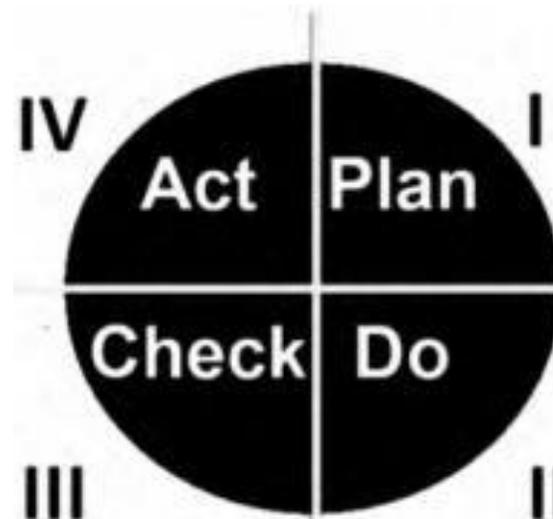
Q4 - [CESGRANRIO LIQUIGAS 2013] O ciclo PDCA, uma das bases da melhoria da qualidade, é uma ferramenta utilizada no gerenciamento da qualidade que se divide nos seguintes passos:

- A) programar, executar, eliminar riscos e agir.
- B) programar, definir riscos, controlar escopo e agir.
- C) planejar, definir, controlar e anteceder.
- D) planejar, fazer, executar e agir.
- E) planejar, fazer, verificar e agir.



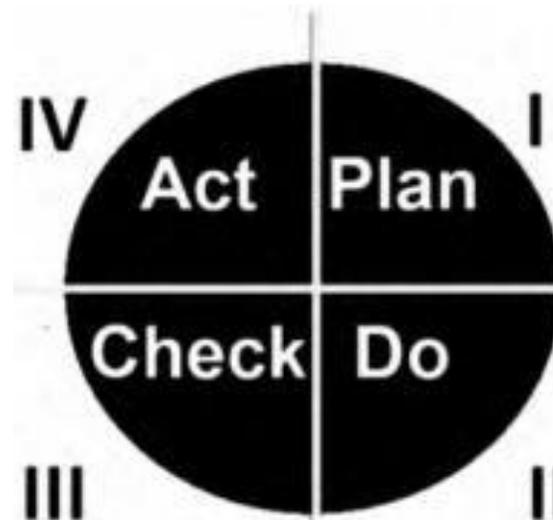
Q5 - [FUNCAB MDA 2014] As normas ISO/IEC 20000-1 e 20000-2 têm como escopo definir requisitos para o correto gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade. São requisitos da norma a definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de gerenciamento para assegurar a qualidade efetiva na prestação de serviços de TI. A ISO/IEC 20000-2 fornece um guia para a aplicação do sistema de gestão de serviços com base nas especificações da ISO/IEC 20000-1. Nesse sentido, as atividades de um sistema de gestão de serviços são relacionadas à metodologia conhecida como PDCA, de acordo com a figura abaixo. Nessas condições, as atividades "Corrigir e Melhorar" , " Implementar e Operar" , "Planejar e Desenvolver" e "Monitorar, Medir e Avaliar " correspondem, respectivamente, aos números:

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



Q5 - [FUNCAB MDA 2014] As normas ISO/IEC 20000-1 e 20000-2 têm como escopo definir requisitos para o correto gerenciamento de uma empresa prestadora de serviços de TI, garantindo a entrega aos clientes de serviços de qualidade. São requisitos da norma a definição de políticas, objetivos, procedimentos e processos de gerenciamento para assegurar a qualidade efetiva na prestação de serviços de TI. A ISO/IEC 20000-2 fornece um guia para a aplicação do sistema de gestão de serviços com base nas especificações da ISO/IEC 20000-1. Nesse sentido, as atividades de um sistema de gestão de serviços são relacionadas à metodologia conhecida como PDCA, de acordo com a figura abaixo. Nessas condições, as atividades "Corrigir e Melhorar" , " Implementar e Operar" , "Planejar e Desenvolver" e "Monitorar, Medir e Avaliar " correspondem, respectivamente, aos números:

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



Q6 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Assinale a alternativa referente à norma primária, reconhecida internacionalmente, para controle das atividades de prestação de serviços TI publicada inicialmente pela British Standards Institution (BSI) como BS15000 e, atualmente, administrada pela International Organization for Standardization (ISO).

(A) ISO 15000.

(B) ISO/IEC 27001.

(C) ISO/IEC 15504.

(D) ISO/IEC 20000.

(E) ISO 9001.



Q6 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Assinale a alternativa referente à norma primária, reconhecida internacionalmente, para controle das atividades de prestação de serviços TI publicada inicialmente pela British Standards Institution (BSI) como BS15000 e, atualmente, administrada pela International Organization for Standardization (ISO).

(A) ISO 15000.

(B) ISO/IEC 27001.

(C) ISO/IEC 15504.

(D) ISO/IEC 20000.

(E) ISO 9001.



Q7 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Um gerente de TI necessita pesquisar algumas normas ISO/IEC para certificar o seu setor em serviços prestados especificamente em TI. Assinale a alternativa que apresenta a norma específica em gerenciamento de prestação de serviços em TI.

(A) ISO/IEC 9001.

(B) ISO/IEC 27000.

(C) ISO/IEC 16000.

(D) ISO/IEC 20000.

(E) ISO/IEC 15504.



Q7 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Um gerente de TI necessita pesquisar algumas normas ISO/IEC para certificar o seu setor em serviços prestados especificamente em TI. Assinale a alternativa que apresenta a norma específica em gerenciamento de prestação de serviços em TI.

(A) ISO/IEC 9001.

(B) ISO/IEC 27000.

(C) ISO/IEC 16000.

(D) ISO/IEC 20000.

(E) ISO/IEC 15504.



Q8 - [FCC TRT18 2013] NÃO se refere ao chamado Ciclo PDCA a seguinte característica:

A) enfatiza a identificação de forças e fraquezas de uma organização, em uma análise ambiental, auxiliando no planejamento estratégico.

B) está dentro do escopo do controle de qualidade nas organizações.

C) associa-se à noção de melhoria contínua.

D) a fase de planejamento do ciclo está ligada ao estabelecimento de metas e definição de métodos para alcançá-las.

E) a fase de execução do ciclo consiste em capacitação da organização para a implementação do planejado e na própria implementação do plano.



Q8 - [FCC TRT18 2013] NÃO se refere ao chamado Ciclo PDCA a seguinte característica:

A) enfatiza a identificação de forças e fraquezas de uma organização, em uma análise ambiental, auxiliando no planejamento estratégico.

B) está dentro do escopo do controle de qualidade nas organizações.

C) associa-se à noção de melhoria contínua.

D) a fase de planejamento do ciclo está ligada ao estabelecimento de metas e definição de métodos para alcançá-las.

E) a fase de execução do ciclo consiste em capacitação da organização para a implementação do planejado e na própria implementação do plano.



GABARITO

Q1 - LETRA B.

Q2 - CERTO.

Q3 - LETRA B.

Q4 - LETRA E.

Q5 - LETRA B.

Q6 - LETRA D.

Q7 - LETRA D.

Q8 - LETRA A.



ESCOPO ISO 20000

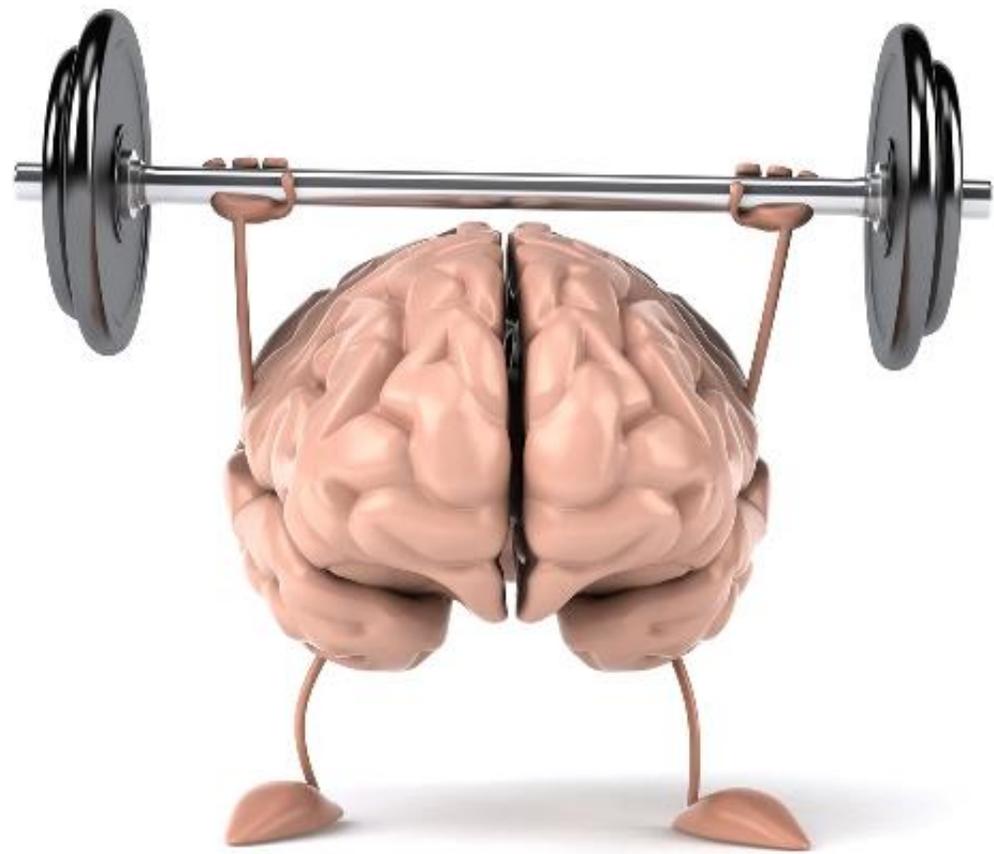
- Pode ser usada em organizações que tenha como negócio: oferecer serviços.
- Pode ser usada como uma base para avaliação independente (guia).
- Pode ser usada por uma organização que necessite demonstrar habilidade no fornecimento de serviços que atendam aos requisitos dos clientes.
- por uma organização que objetive melhorar os serviços através da aplicação efetiva dos processos para monitorar e melhorar a qualidade do serviço.
- **Todos os requisitos da norma ISO 20000 Parte 1 devem ser atendidos.**



PARTES DA NORMA

- Parte 1: Anteriormente era chamado de Especificação. Na sua versão atual, é chamado de Requisitos de Sistema de Gestão de Serviço.
 - Contém requisitos mínimos para a gestão de serviços.
 - **DEVE** ser cumprido por cada empresa que se sujeitar a esta norma.
- Parte 2: Anteriormente era chamado de Código de Práticas. Na sua versão atual, tem o nome de Guia de Aplicação do Sistema de Gestão de Serviços.
 - Recomendações e orientações práticas a respeito do escopo da parte 1.
 - Orientações que a empresa **DEVERIA** seguir.





Q1 - [IADES EBSERH 2013] A expressão ISO designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade, para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. A adoção das normas ISO é vantajosa para as organizações, uma vez que lhes confere maior organização, produtividade e credibilidade - elementos facilmente identificáveis pelos clientes -, aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional. Os processos organizacionais necessitam ser verificados, mediante auditorias externas independentes. Assinale a alternativa que apresenta uma das principais características da ISO 20000 de desenvolvimento de software.

- a) Promove a adoção de um processo integrado para assegurar a entrega de produtos, que satisfaçam os requisitos do negócio do cliente.
- b) Promove testes de forma espaçada no tempo.
- c) Calcula os pontos de função, baseados nos números de linhas de código do sistema.
- d) Calcula o tempo gasto no desenvolvimento por meio de baselines.
- e) Estipula testes elaborados, de forma aleatória.



Q1 - [IADES EBSERH 2013] A expressão ISO designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade, para organizações em geral, qualquer que seja o seu tipo ou dimensão. A adoção das normas ISO é vantajosa para as organizações, uma vez que lhes confere maior organização, produtividade e credibilidade - elementos facilmente identificáveis pelos clientes -, aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional. Os processos organizacionais necessitam ser verificados, mediante auditorias externas independentes. Assinale a alternativa que apresenta uma das principais características da ISO 20000 de desenvolvimento de software.

- a) Promove a adoção de um processo integrado para assegurar a entrega de produtos, que satisfaçam os requisitos do negócio do cliente.
- b) Promove testes de forma espaçada no tempo.
- c) Calcula os pontos de função, baseados nos números de linhas de código do sistema.
- d) Calcula o tempo gasto no desenvolvimento por meio de baselines.
- e) Estipula testes elaborados, de forma aleatória.



Q2 - [AOCPTCE PA 2012] As normas técnicas são uma forma de garantir a conformidade dos processos para obter a qualidade de serviços. Uma dessas normas

técnicas é a NBR 20000-1, que trata

- a) da gestão de riscos de segurança da Informação.
- b) das normas do código de práticas para a gestão da Tecnologia de Informação.
- c) dos requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação.
- d) da especificação do gerenciamento de serviços.
- e) do código de prática do gerenciamento de serviços.

Q3 - [CESPE MEC 2015] A ISO/IEC 20000-1 objetiva estabelecer um padrão para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação no que se refere à especificação e ao código de práticas; no entanto, não incorpora ações para planejar, executar, verificar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços.



Q2 - [AOCPTCE PA 2012] As normas técnicas são uma forma de garantir a conformidade dos processos para obter a qualidade de serviços. Uma dessas normas

técnicas é a NBR 20000-1, que trata

- a) da gestão de riscos de segurança da Informação.
- b) das normas do código de práticas para a gestão da Tecnologia de Informação.
- c) dos requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação.
- d) da especificação do gerenciamento de serviços.
- e) do código de prática do gerenciamento de serviços.

Q3 - [CESPE MEC 2015] A ISO/IEC 20000-1 objetiva estabelecer um padrão para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação no que se refere à especificação e ao código de práticas; no entanto, não incorpora ações para planejar, executar, verificar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços. **ERRADO.**



Q4 - [AOCPTCE PA 2012] A NBR 20000-2 é voltada para

- a) a gestão de riscos de segurança da Informação.
- b) o código de práticas para a gestão da Tecnologia de Informação.
- c) os requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação.
- d) a especificação do gerenciamento de serviços.
- e) o código de prática do gerenciamento de serviços.

Q5 - [AOCPTCE PA 2012] Um problema é uma causa subjacente desconhecida de um ou mais incidentes. Essa definição está na NBR

- a) 20000-1.
- b) 20000-2.
- c) 27000.
- d) 27001.
- e) 27002.



Q4 - [AOCPTCE PA 2012] A NBR 20000-2 é voltada para

- a) a gestão de riscos de segurança da Informação.
- b) o código de práticas para a gestão da Tecnologia de Informação.
- c) os requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação.
- d) a especificação do gerenciamento de serviços.
- e) o código de prática do gerenciamento de serviços.

Q5 - [AOCPTCE PA 2012] Um problema é uma causa subjacente desconhecida de um ou mais incidentes. Essa definição está na NBR

- a) 20000-1.
- b) 20000-2.
- c) 27000.
- d) 27001.
- e) 27002.



GABARITO

Q1 - LETRA A.

Q2 - LETRA D.

Q3 - ERRADO.

Q4 - LETRA E.

Q5 - LETRA A.



TERMOS E DEFINIÇÕES

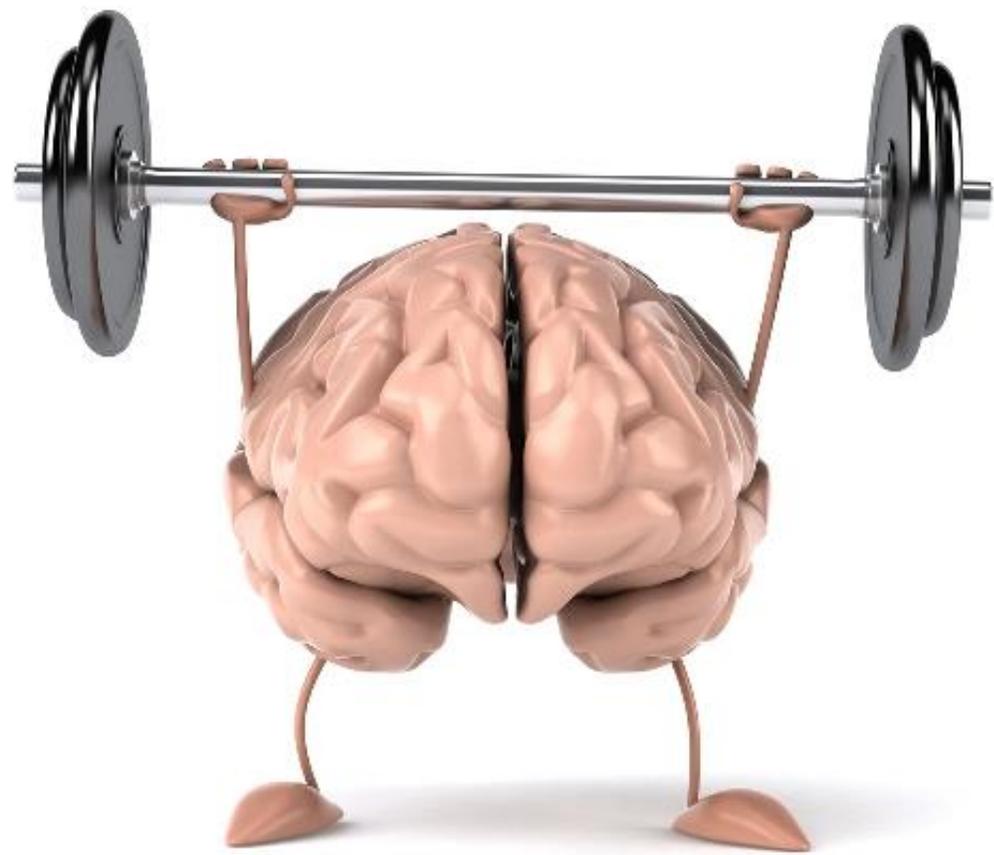
Disponibilidade	Habilidade de um componente ou serviço executar sua função requerida em um instante ou período definido.	
Base de referência	Estado de um serviço ou item de configuração em um determinado momento.	
Item de configuração	Componente de uma infra-estrutura ou um item que estará sobre o gerenciamento de configuração.	
Banco de dados de gerenciamento de configuração	Banco de dados contendo detalhes relevantes sobre os itens de configuração e seus relacionamentos.	

Incidente	Qualquer evento que não for parte da operação padrão e que cause ou venha causar uma interrupção ou redução na qualidade do serviço.	
Problema	Causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes.	
Liberação	Agrupamento de itens de configuração novos e/ou alterados que são testados e introduzidos juntos no ambiente de produção.	
Requisição de mudança	Formulário usado para registrar detalhes de uma requisição de mudança de qualquer item de configuração dentro de um serviço ou infra-estrutura.	



Acordo nível de serviço (SLA)	Acordo por escrito entre um provedor de serviço e um cliente que documenta serviços e níveis de serviços acordados.	
Central de serviços	Grupo de suporte que interage com o cliente e que realiza serviço de suporte.	





Q1 - [INSTITUO AOCP - EBSE RH 2016] Preencha a lacuna e assinale a alternativa

correta.

Para a norma ISO/IEC 20000

_____ é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que cause ou possa causar uma interrupção ou redução na qualidade desse serviço.

- (A) um problema
- (B) uma intervenção
- (C) uma interferência
- (D) um incidente
- (E) uma queda



Q1 - [INSTITUO AOCP - EBSE RH 2016] Preencha a lacuna e assinale a alternativa

correta.

Para a norma ISO/IEC 20000

_____ é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que cause ou possa causar uma interrupção ou redução na qualidade desse serviço.

- (A) um problema
- (B) uma intervenção
- (C) uma interferência
- (D) um incidente**
- (E) uma queda



Q2 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] Imprevisto é causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes.

Q3 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] Liberação é um agrupamento de itens de configuração, novos ou alterados, que são testados e introduzidos conjuntamente no ambiente de produção.



Q2 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] Imprevisto é causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes. **ERRADO.**

Q3 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] Liberação é um agrupamento de itens de configuração, novos ou alterados, que são testados e introduzidos conjuntamente no ambiente de produção. **CERTO.**



GABARITO

Q1 - LETRA D.

Q2 – ERRADO.

Q3 – CERTO.



ISO 20000– Em exercícios

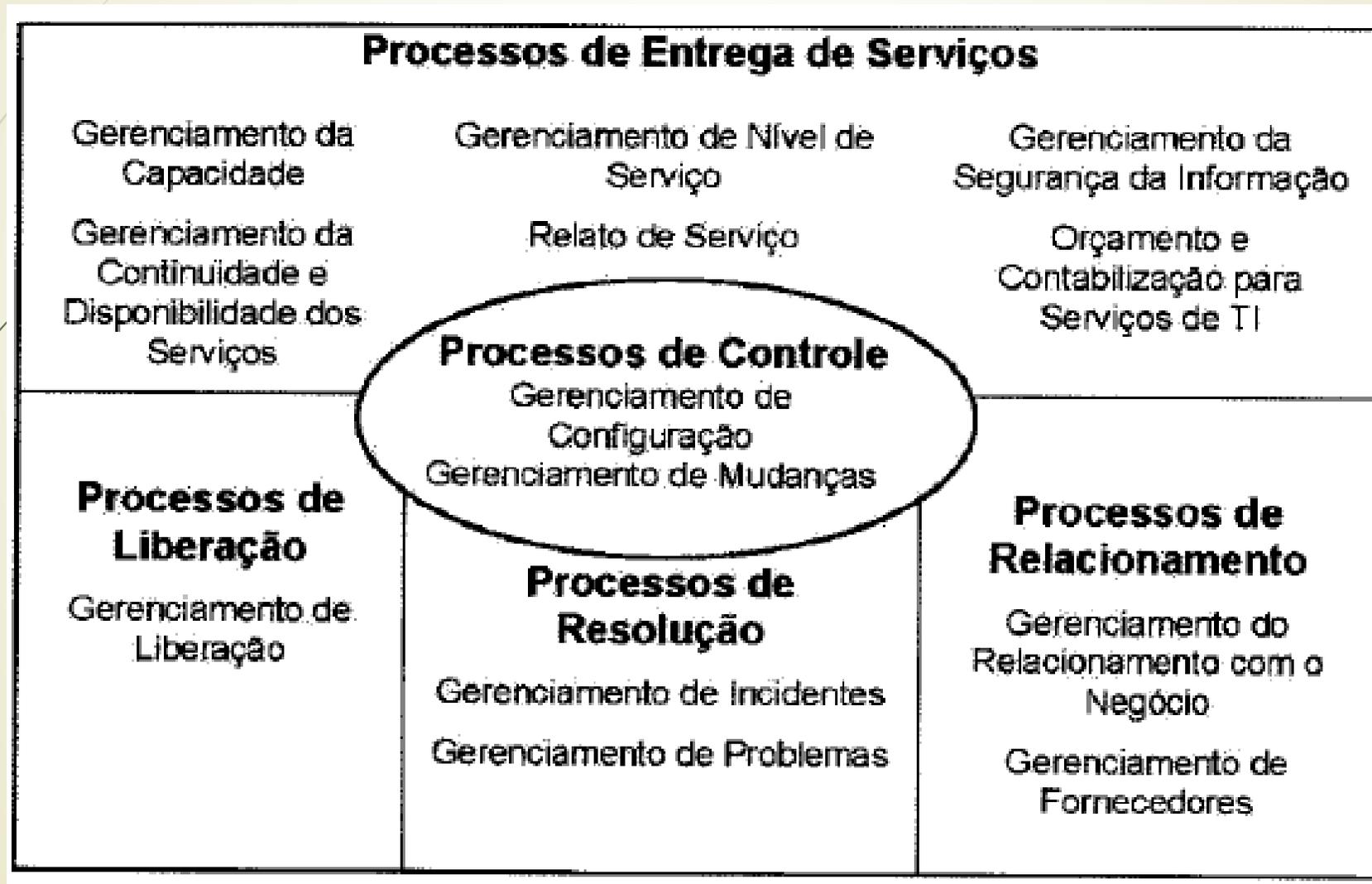
Prof. Rodrigo Macedo

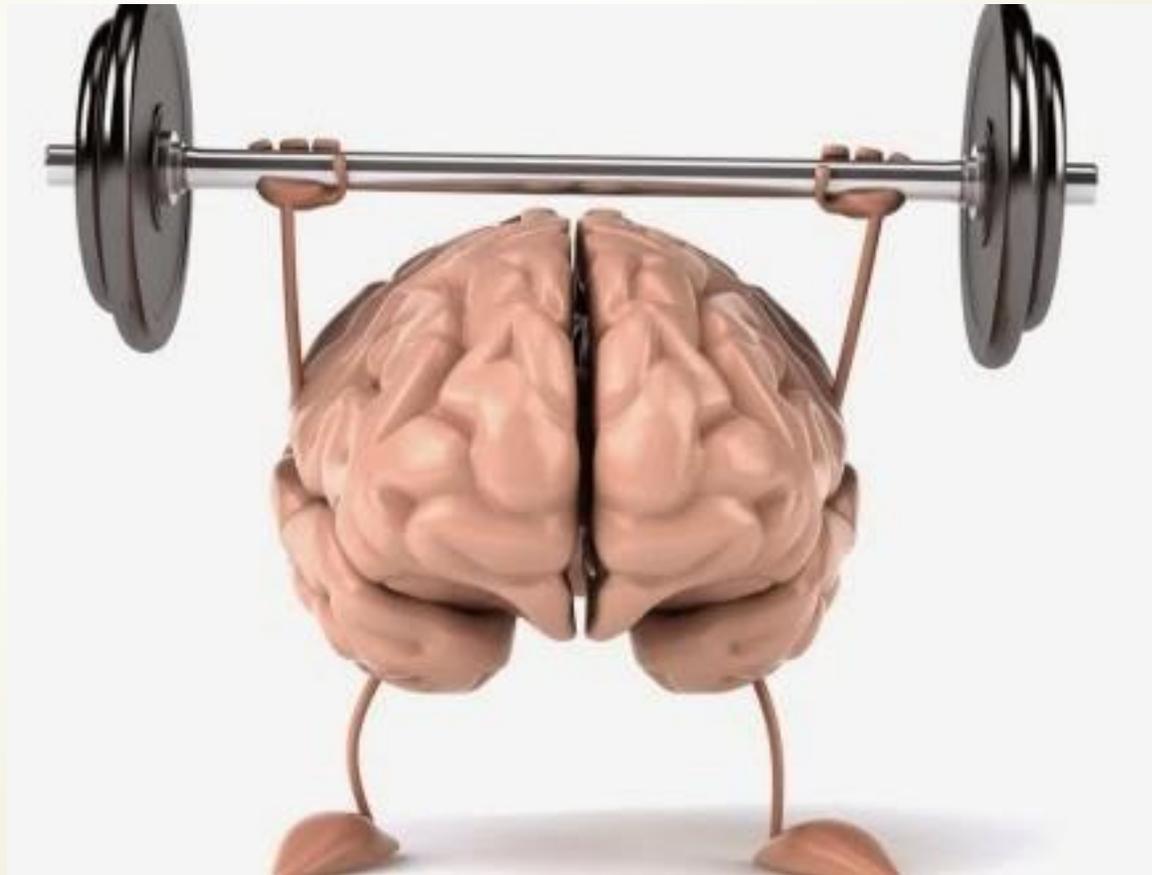


Processos ISO 20000

- ▶ Processos de fornecimento de serviço
 - ▶ Processos de relacionamento
 - ▶ Processos de resolução
 - ▶ Processos de controle
 - ▶ Processos de liberação
- 

Processos







Q1- [FCC SEMEF 2019] Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um assistente técnico de TI verificou que, de acordo com essa norma, os processos de

- a) relacionamento abrangem os relatos de serviço.
- b) fornecimento de serviço abrangem o gerenciamento da capacidade.
- c) resolução abrangem o gerenciamento de fornecedores.
- d) controle abrangem o gerenciamento de relações de negócio.
- e) controle abrangem a gestão de segurança da informação.

Q1- [FCC SEMEF 2019] Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um assistente técnico de TI verificou que, de acordo com essa norma, os processos de

- a) relacionamento abrangem os relatos de serviço.
- b) fornecimento de serviço abrangem o gerenciamento da capacidade.**
- c) resolução abrangem o gerenciamento de fornecedores.
- d) controle abrangem o gerenciamento de relações de negócio.
- e) controle abrangem a gestão de segurança da informação.

Q2- [FCC SEMEF 2019] Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um programador verificou que, de acordo com essa norma, as atividades de gerenciamento de relações de negócio e o gerenciamento de fornecedores fazem parte dos processos de

- a) fornecimento de serviços.
- b) controle.
- c) resolução.
- d) documentação.
- e) relacionamento.

Q2- [FCC SEMEF 2019] Considerando a necessidade de utilizar os princípios contidos na norma ISO 20000, um programador verificou que, de acordo com essa norma, as atividades de gerenciamento de relações de negócio e o gerenciamento de fornecedores fazem parte dos processos de

- a) fornecimento de serviços.
- b) controle.
- c) resolução.
- d) documentação.
- e) **relacionamento.**



Q3- [FCC SEMEF 2019] Ao estudar a norma ISO 20000, visando sua aplicação na Fazenda Municipal, um técnico verificou que essa norma define uma série de processos e tipos de gerenciamento, objetivando a implementação de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Dentre tais processos estão os de

- a) Controle e de Padronização.
- b) Implantação e de Temporização.
- c) Fornecimento de Serviços e de Resolução.
- d) Integração e de Finalização.
- e) Relacionamento e de Preparação.

Q3- [FCC SEMEF 2019] Ao estudar a norma ISO 20000, visando sua aplicação na Fazenda Municipal, um técnico verificou que essa norma define uma série de processos e tipos de gerenciamento, objetivando a implementação de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS). Dentre tais processos estão os de

- a) Controle e de Padronização.
- b) Implantação e de Temporização.
- c) Fornecimento de Serviços e de Resolução.**
- d) Integração e de Finalização.
- e) Relacionamento e de Preparação.

GABARITO



Q1 – LETRA B.

Q2 – LETRA E.

Q3 – LETRA C.



REQUISITOS DE UM SISTEMA DE GESTÃO

- Um sistema de gerenciamento é um sistema para estabelecer política e objetivos.
- Para tal é utilizado:
 - Estrutura organizacional.
 - Processos sistemáticos e recursos associados.
 - Metodologia de medição e avaliação (Check)
 - Processo de análise crítica para assegurar a melhoria contínua.
- Fornecer um sistema de gestão, incluindo políticas e uma estrutura para possibilitar implementação e gerenciamento eficaz de todos os serviços de TI.
- Quem é o responsável por isso??



RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO

- Estabelecer a política, objetivos e planos do gerenciamento de serviço.
- Comunicar a importância de atingir os objetivos do gerenciamento de serviços e a necessidade da melhoria contínua.
- Assegurar que os requisitos dos clientes sejam determinados e atendidos.
- Designar um membro responsável pela coordenação do gerenciamento de serviços.
- Gerenciar riscos.
- Fornecer os recursos.
- **Não implementa o gerenciamento de serviços.**



REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

Provedores de serviço devem fornecer documentos e registros que assegurem planejamento, operação e controle efetivo do gerenciamento de serviços.

- Políticas e planos do Gerenciamento de serviços.
- Acordo de nível de serviço documentado.
- Processos e procedimentos documentados necessários para esta norma.
- Obs: A documentação pode estar em qualquer forma ou tipo de mídia.



COMPETÊNCIA, CONSCIENTIZAÇÃO E TREINAMENTO

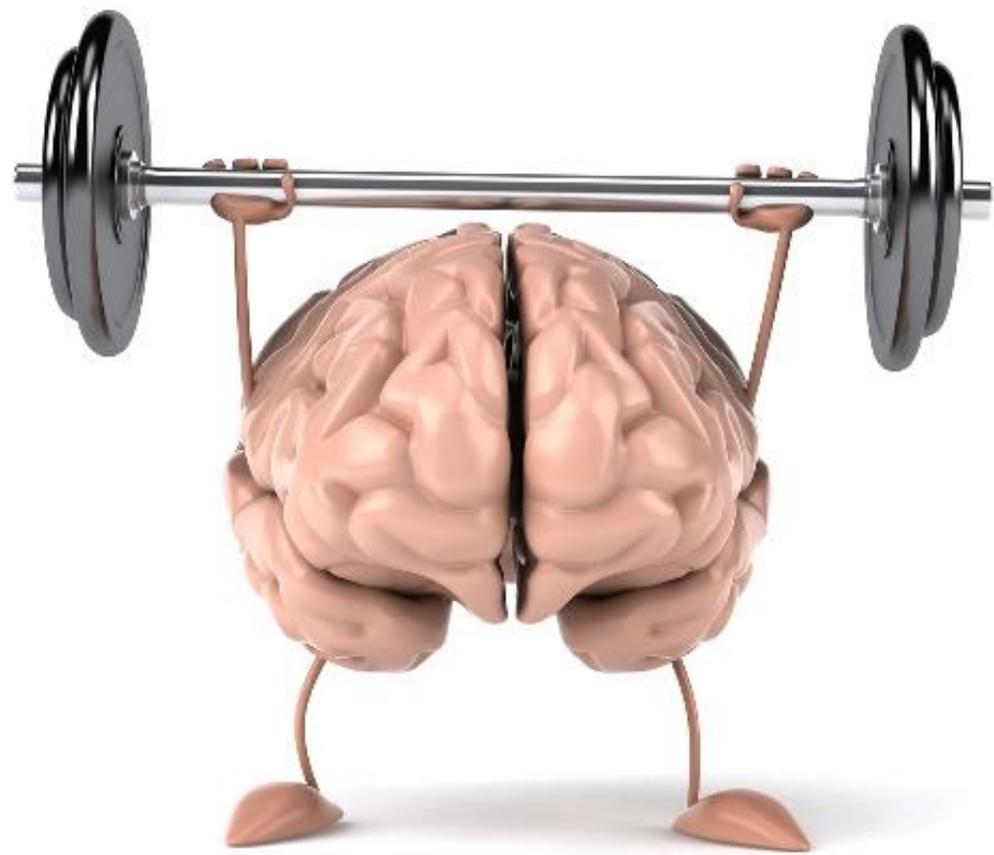
Alta direção deve assegurar que os colaboradores estejam cientes:

- Da relevância e importância de suas atividades.
- Como elas contribuem para os objetivos do gerenciamento de serviços.

Organização deve:

- Analisar criticamente e gerenciar competências e necessidades de treinamento.





Q1 - [INSTITUTO AOCP EBSE RH 2015] Segundo a ISO/IEC 2000-1, o gerenciamento de recursos é responsável pela disponibilização de recursos e pelos recursos humanos. Quanto aos recursos humanos, considere as seguintes assertivas:

I - quando aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para alcançar a competência necessária.

II - assegurar que o seu pessoal está consciente de como eles contribuem para a realização dos objetivos da gestão dos serviços e o cumprimento dos requisitos do serviço.

III - estrutura de autoridades e responsabilidades e papéis dentro dos processos.

Quais assertivas correspondem ao papel do provedor de serviço quanto aos recursos

humanos?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) Apenas I e III.



Q1 - [INSTITUTO AOCP EBSE RH 2015] Segundo a ISO/IEC 2000-1, o gerenciamento de recursos é responsável pela disponibilização de recursos e pelos recursos humanos. Quanto aos recursos humanos, considere as seguintes assertivas:

I - quando aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para alcançar a competência necessária.

II - assegurar que o seu pessoal está consciente de como eles contribuem para a realização dos objetivos da gestão dos serviços e o cumprimento dos requisitos do serviço.

III - estrutura de autoridades e responsabilidades e papéis dentro dos processos.

Quais assertivas correspondem ao papel do provedor de serviço quanto aos recursos

humanos?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) Apenas I e III.



Q2 - [INSTITUTO AOCPEBSERH 2015] Segundo a ISO/IEC 2000-1, entre os requisitos gerais para o sistema de gestão de serviços,

está a responsabilidade da direção. Quanto ao compromisso da direção, considere as seguintes assertivas:

I - assegurar que o plano de gestão de serviços seja criado, implementado e mantido, a fim de aderir à política, atingir os objetivos da

gestão de serviços e cumprir os requisitos do serviço.

II - estabelecer, implementar e manter o SGS e os serviços e, continuamente, melhorar sua eficácia.

III - assegurar o fornecimento de recursos.

Qual(is) assertiva(s) corresponde(m) a compromissos da direção?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) Apenas I e III



Q2 - [INSTITUTO AOCPEBSERH 2015] Segundo a ISO/IEC 2000-1, entre os requisitos gerais para o sistema de gestão de serviços,

está a responsabilidade da direção. Quanto ao compromisso da direção, considere as seguintes assertivas:

I - assegurar que o plano de gestão de serviços seja criado, implementado e mantido, a fim de aderir à política, atingir os objetivos da

gestão de serviços e cumprir os requisitos do serviço.

II - estabelecer, implementar e manter o SGS e os serviços e, continuamente, melhorar sua eficácia.

III - assegurar o fornecimento de recursos.

Qual(is) assertiva(s) corresponde(m) a compromissos da direção?

(A) Apenas I.

(B) Apenas II.

(C) Apenas III.

(D) Apenas I e II.

(E) Apenas I e III



GABARITO

Q1 - LETRA D.

Q2 - LETRA E.



IMPLEMENTAÇÃO SERVIÇOS (NOVOS OU ALTERADOS)

- Assegurar que novos serviços e mudanças nos serviços serão entregues e gerenciados **dentro do custo e da qualidade de serviço acordados.**

As propostas para serviços novos ou alterados devem considerar:

- Impacto em custos.
- Impacto organizacionais.
- Impacto técnicos.
- Impacto comerciais

A implementação de serviços novos ou modificados, incluindo o **encerramento de um serviço** deve ser planejada e aprovada através de gerenciamento de mudança formal.

- Incluir recursos para planejamento e implementação de mudanças.



➤ Planos devem incluir:

- Papéis e responsabilidades para implementar, operar e manter o serviço novo ou modificado, incluindo atividades desempenhadas por clientes ou fornecedores.
- Mudanças na estrutura de gerenciamento de serviço e nos serviços existentes.
- Contrato e acordos novos ou modificados para alinhar com as mudanças nas necessidades da organização.
- Força de trabalho e requisitos de recrutamento.
- Requisitos de treinamento e habilidades, por exemplo, usuários finais, suporte técnico.
- Orçamento, cronogramas.
- Critérios de aceitação do serviço.
- Comunicação às partes interessadas.
- Os resultados esperados da operação do novo serviço expressos em termos mensuráveis.

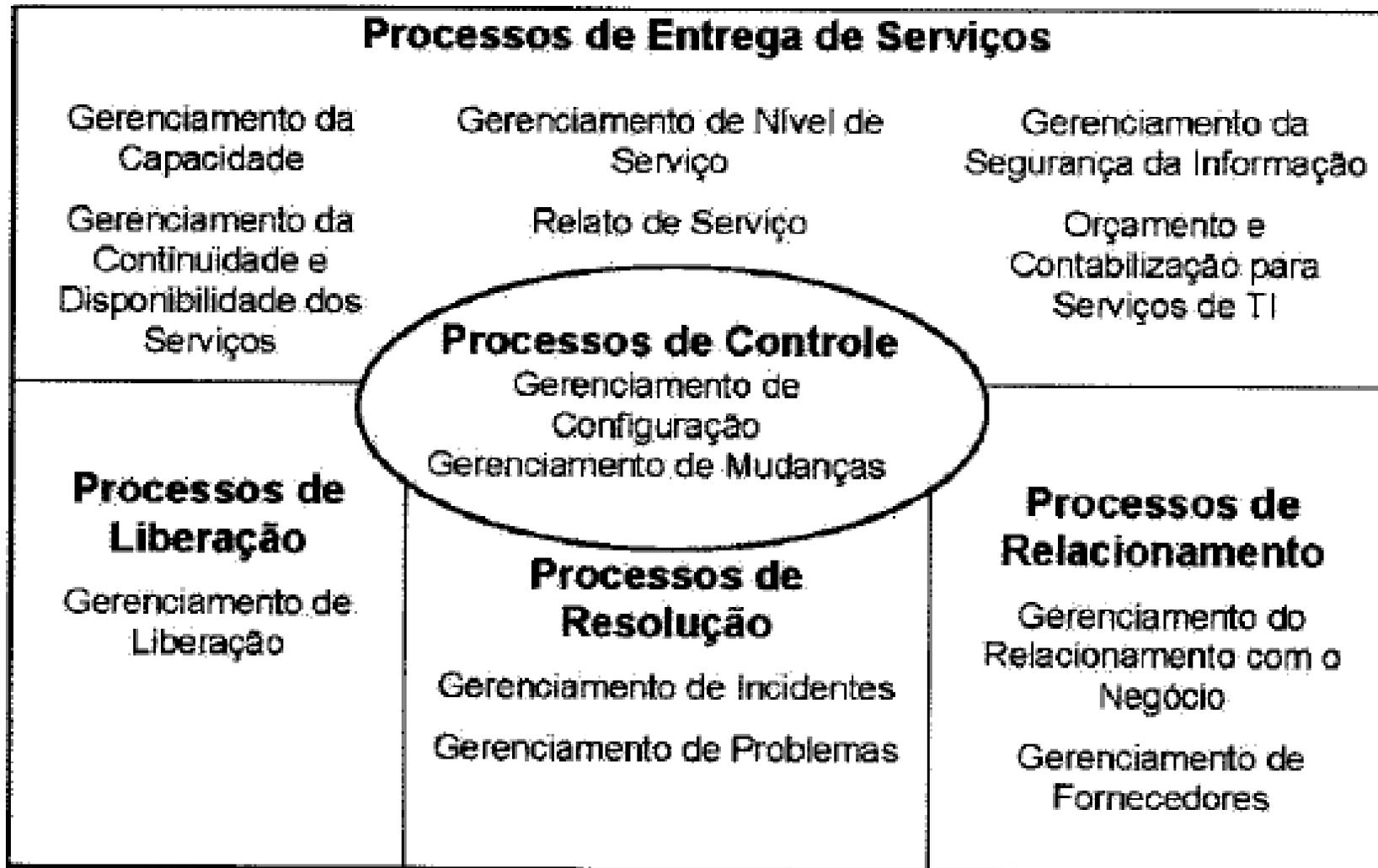


➤ **Considerações finais:**

- **Serviços novos ou alterados devem ser aceitos pelo provedor de serviço antes da implementação.**
- **Provedor de serviços deve relatar os resultados conseguidos pelo serviço novo ou alterado, comparando com aqueles planejados após a implementação.**
- **Revisão pós-implementação através do gerenciamento de mudanças.**



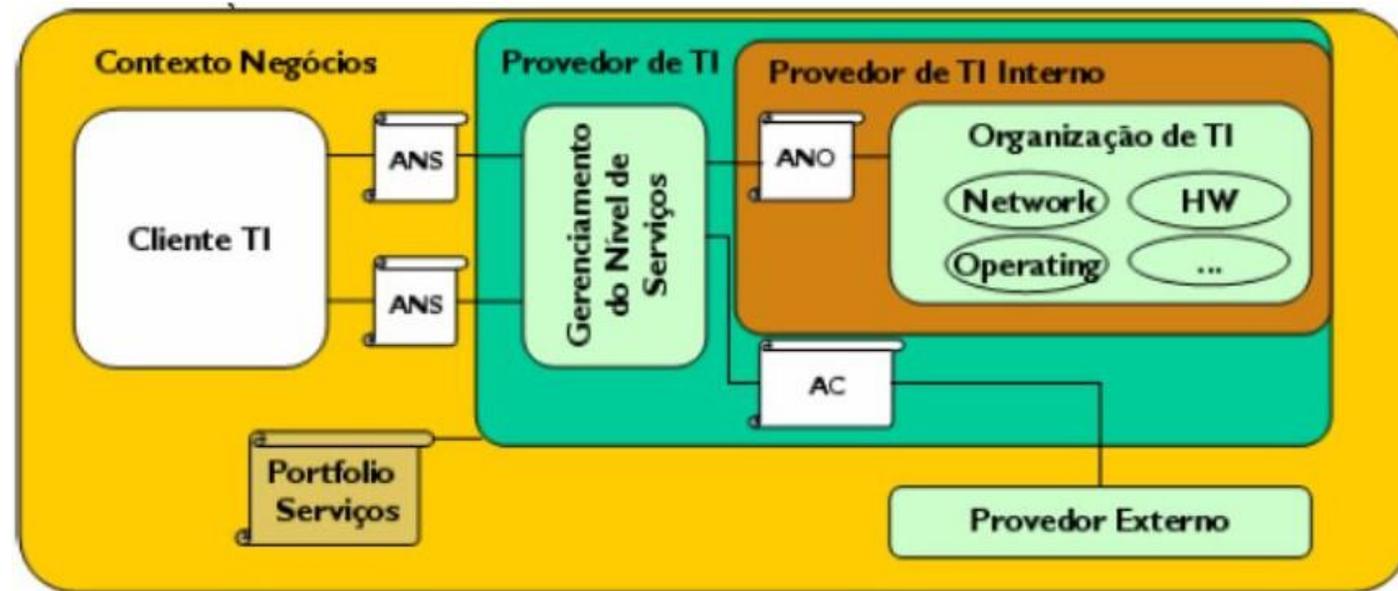
PROCESSOS



ENTREGA DE SERVIÇO

- Gerenciamento nível de serviço: Definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviços.

Clientes \ Serviços	Clientes						
	Contabilidade	RH	Administração	Logística	Fabrica	Financeiro	Marketing
Finanças	X	X	X	X	X	X	X
Folha de Pagamento	X	X	X				
CRM			X			X	X
Logística			X	X	X		
Controle de Estoque			X	X	X	X	
E-mail	X	X	X	X	X	X	X
Produção			X	X	X		



- **Relato de Serviço:** Produzir relatórios acordados a tempo, confiáveis e precisos para tomada de decisões informadas e comunicação efetiva.

Geralmente inclui:

- Desempenho contra metas de nível de serviço.
- Não conformidades e problemas em relação ao ANS.
- Carga de trabalho, utilização de recursos.
- Relato de desempenho após incidentes e mudanças maiores.
- Informação de tendências.
- Análise de satisfação.



- Disponibilidade e continuidade dos serviços: Assegurar que obrigações acordadas aos clientes possam ser alcançadas em qualquer circunstância.



Requisitos de disponibilidade e continuidade devem ser identificados com base:

- Planos da organização.
- ANS
- Avaliações de risco.

Os planos de disponibilidade e continuidade devem ser desenvolvidos e revisados pelo menos, **ANUALMENTE** para assegurar que todos requisitos sejam alcançados em qualquer circunstância.

- A disponibilidade deve ser medida e registrada.
- O plano de continuidade do serviço deve ser testado de acordo com necessidades da organização.



- **Orçamento e contabilização dos serviços: Orçar e contabilizar os custos da provisão do serviço.**



Deve existir processos e políticas claros para:

- Orçar e contabilizar todos componentes (incluindo ativos de TI).
- Alocação de custos direto e indiretos.
- Efetivo controle financeiro.

Custos devem ser orçados com detalhes que possibilitem:

- Controle financeiro.
- Tomada de decisões efetivas.

Mudanças nos serviços devem ser custeadas e aprovadas por meio do gerenciamento de mudanças.



- **Gerenciamento da capacidade:** Assegurar que o provedor de serviço tenha capacidade de atender à demanda atual e futura da empresa.



- Produzir e manter um plano de capacidade.

Métodos, procedimentos e técnicas devem ser adequados para:

- Monitorar a capacidade dos serviços.
- Ajustar o desempenho do serviço.
- Fornecer a capacidade adequada.



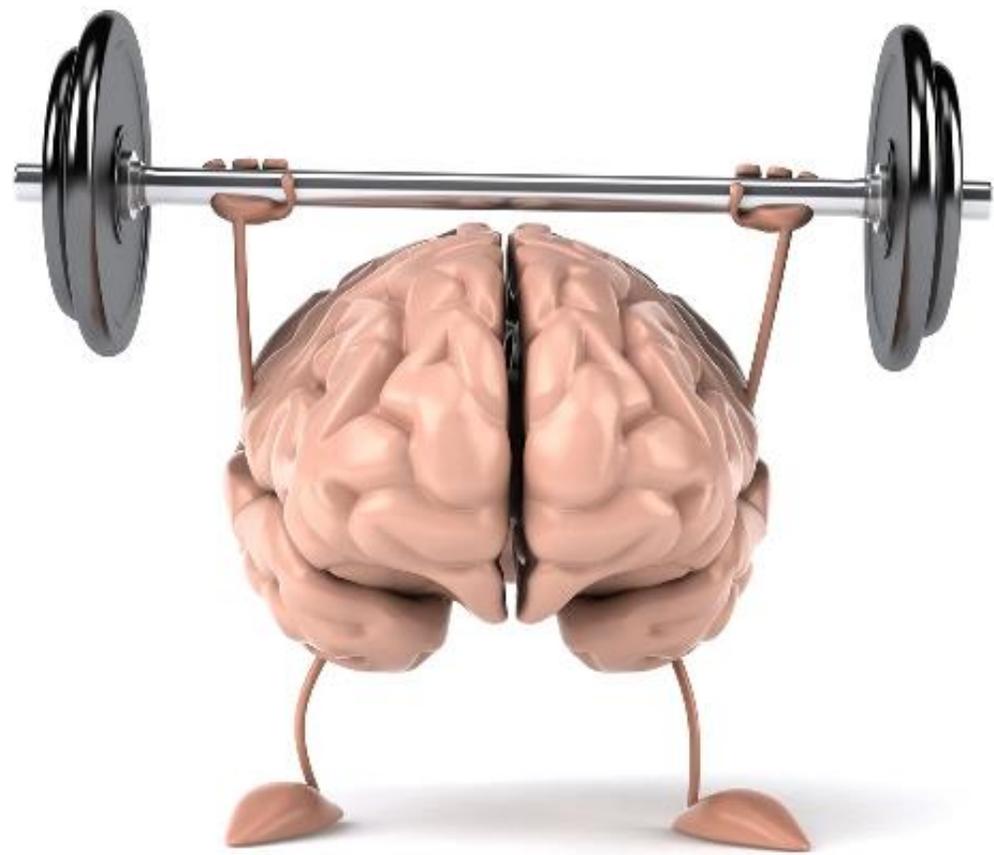
- **Gerenciamento da segurança da informação: Gerenciar a segurança da informação efetivamente dentro de todas as atividades de serviço.**



Controles de segurança devem operar para:

- **Implementar os requisitos da política da segurança da informação.**
- **Gerenciar riscos com acesso ao serviço ou sistemas.**
- **O impacto das mudanças nos controles devem ser avaliados antes da implementação.**
- **Informe e registre os incidentes através do Gerenciamento de Incidentes.**
- **Registre as melhorias e forneça subsídios para a melhoria dos serviços.**





Q1 - [INSTITUTO AOCP 2016 EBSE RH 2016] 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.



Q1 - [INSTITUTO AOCP 2016 EBSE RH 2016] 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.



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.



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 MEC 2011] 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.

Q4 - [CESPE STJ 2015] Mudanças no plano de continuidade de serviço devem ser controladas durante o processo de gerenciamento de mudanças.



Q3 - [CESPE MEC 2011] 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.

CERTO.

Q4 - [CESPE STJ 2015] Mudanças no plano de continuidade de serviço devem ser controladas durante o processo de gerenciamento de mudanças. **CERTO.**



Q5 - [FCC TRF3 2014] 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



Q5 - [FCC TRF3 2014] 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] O gerenciamento de demandas é um dos processos de prestação de serviços.



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



GABARITO

Q1 - LETRA A.

Q2 – LETRA B.

Q3 - CERTO.

Q4 - CERTO.

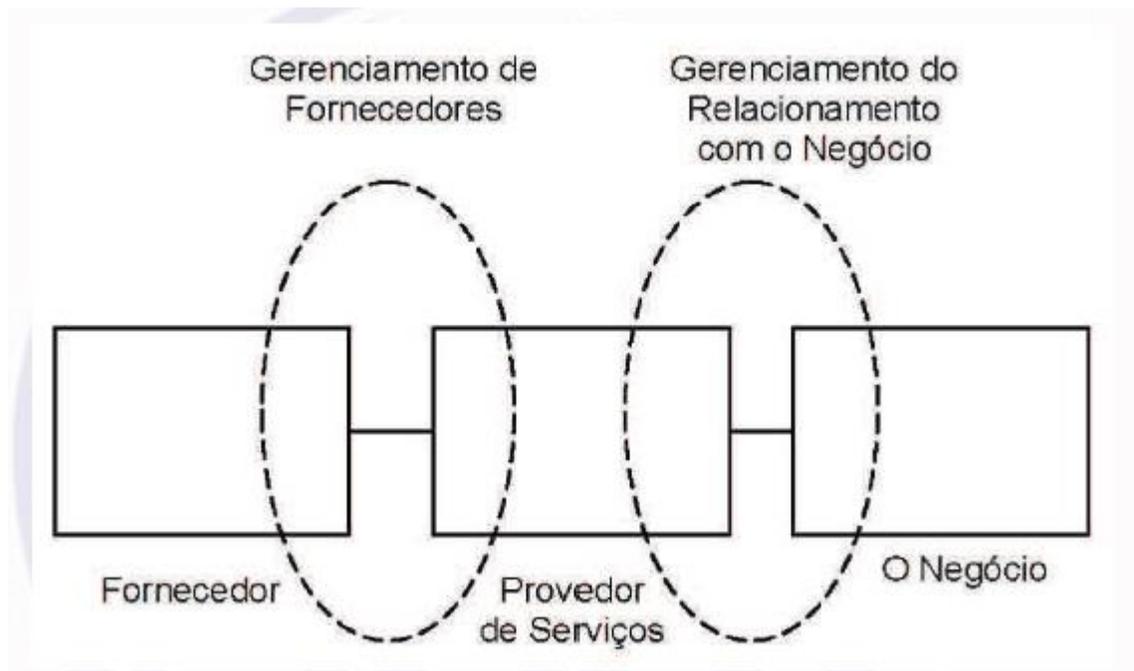
Q5 - LETRA A.

Q6 – ERRADO.



PROCESSOS DE RELACIONAMENTO

- Gerenciamento de fornecedores.
- Gerenciamento do relacionamento com o negócio.



- Gerenciamento do relacionamento com o negócio: Estabelecer e manter um bom relacionamento entre o provedor de serviço e o cliente, com base no **entendimento do cliente** e de suas diretrizes de negócio.

O provedor de serviços deve:

- Identificar e documentar as partes interessadas e os clientes dos serviços.
- Permanecer atento às necessidades do negócio e mudanças que houverem para se preparar e responder às necessidades.

O provedor de serviços e cliente devem:

Participar de uma análise crítica de serviços anualmente para discutir mudanças em:

- Escopo
- ANS
- Contrato
- Necessidades do negócio.

O provedor de serviço deve ter um indivíduo (ou muitos) que sejam responsáveis pelo gerenciamento da satisfação dos clientes, incluindo reclamações sobre serviços.

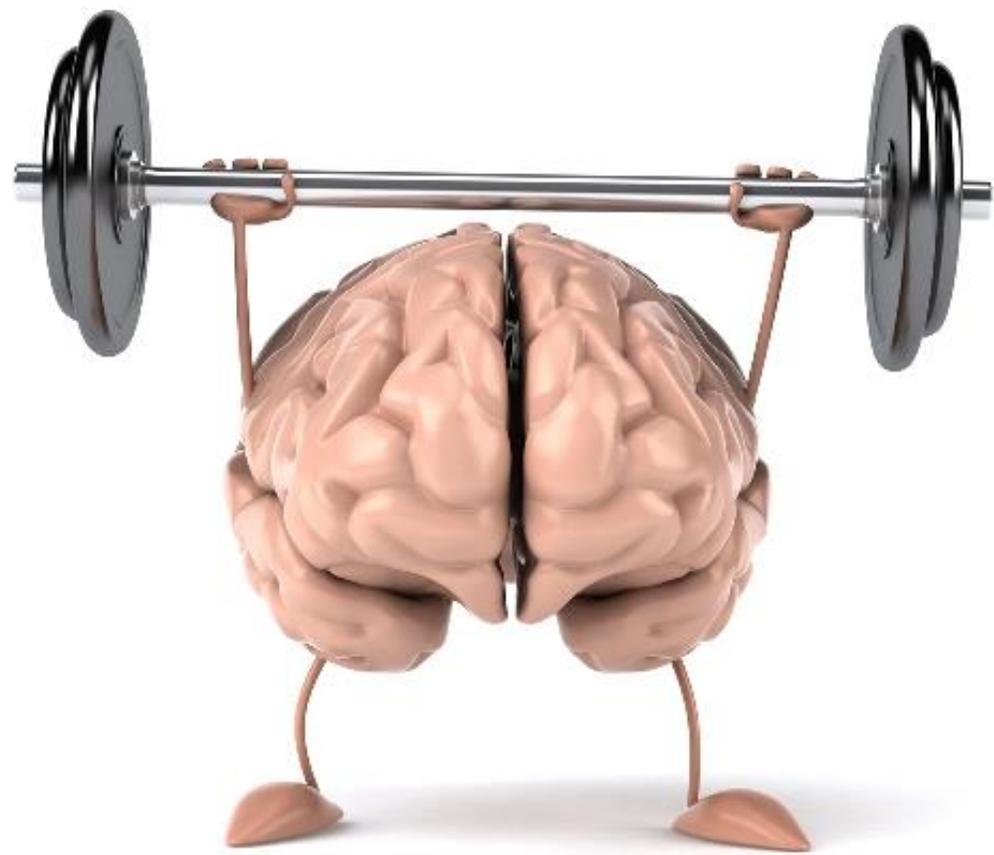


- **Gerenciamento de fornecedores:** gerenciar os fornecedores para assegurar a provisão e qualidade dos serviços de forma transparente e com qualidade.
- Documentar o processo de gerenciamento de fornecedor.
- Identificar um gerente de contrato responsável por cada fornecedor.
- ANS do fornecedor deve estar alinhado ao da organização.
- Documenta papéis e relacionamentos entre fornecedores líderes e subcontratados.
- Obs: Os fornecedores-líderes devem ser capazes de demonstrar processos para assegurar que fornecedores subcontratados atendam aos requisitos contratuais.

Devem existir processos para:

- Tratar disputas contratuais.
- Análise crítica do contrato pelo menos anualmente, para assegurar as necessidades da organização.
- Tratar a finalização esperada do serviço ou transferência do serviço.





Q1 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] O gerenciamento de clientes e de stakeholders é um exemplo de processo de relacionamento.



Q1 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] ○
gerenciamento de clientes e de stakeholders é um exemplo de processo de relacionamento.
ERRADO.



GABARITO

Q1 – ERRADO.

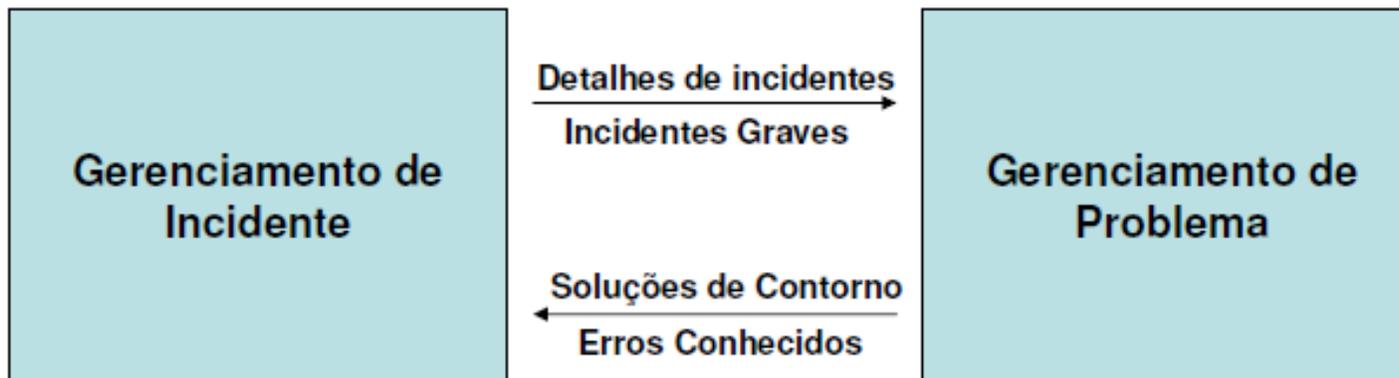


PROCESSOS DE RESOLUÇÃO

- Gerenciamento de incidentes.
- Gerenciamento de problemas.

Incidente = algo que aconteceu.

Problema = porque o incidente aconteceu.



- **Gerenciamento de incidente:** Restaurar o mais rápido possível os serviços acordados com a organização, ou responder às requisições dos serviços.
- Registra todos os incidentes.
- Adotar procedimento para gerenciar o impacto dos incidentes (priorização).
- Manter o cliente informado sobre o progresso do incidente.

Toda a equipe envolvida no gerenciamento de incidentes deve ter acesso a informações como:

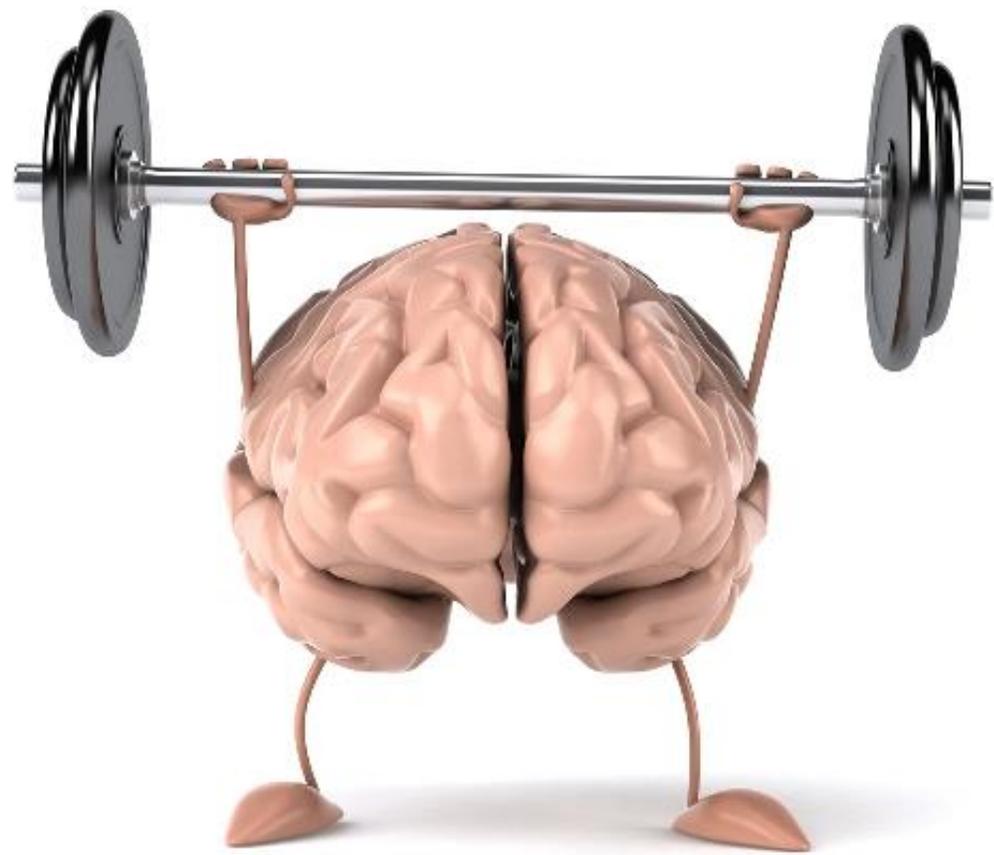
- Erros conhecidos.
- Resolução de problemas.
- BDGC.

Obs: Com a redução do número de incidentes, uma empresa pode sair do estado de **TI Reativa** para **TI Produtiva**.



- Gerenciamento de problemas: minimizar a interrupção da organização através da **identificação** e **análise** pró ativas da causa de incidentes do serviço e através do gerenciamento de problemas até o encerramento.
- Registre todos os problemas identificados.
- Adotar procedimentos para identificar, minimizar ou evitar o impacto dos incidentes e problemas.
- Tome ações preventivas para reduzir problemas potenciais.
- Mudanças necessárias para a correção da causa-raiz devem ser encaminhadas para o gerenciamento de mudanças.
- Assegurar que a atualização da informação dos erros conhecidos estejam disponível para o gerenciamento de incidentes.





Q1 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Em Governança de TI, há um contexto denominado Gerenciamento de Problemas; neste contexto, existe uma definição para quando há uma causa conhecida de um problema e ao menos uma solução de contorno associada. Assinale a alternativa que apresenta esta definição.

(A)BUG.

(B)Erro Conhecido.

(C)Problema.

(D)Anomalia.

(E)Erro Solucionado



Q1 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Em Governança de TI, há um contexto denominado Gerenciamento de Problemas; neste contexto, existe uma definição para quando há uma causa conhecida de um problema e ao menos uma solução de contorno associada. Assinale a alternativa que apresenta esta definição.

(A)BUG.

(B)Erro Conhecido.

(C)Problema.

(D)Anomalia.

(E)Erro Solucionado



Q2 - [INSTITUO AOCPEBSERH 2014] Com a redução do número de incidentes, um departamento de TI pode sair do status de TI Reativa para?

(A) TI Pragmática.

(B) TI Inovadora.

(C) TI Produtora.

(D) TI Proativa.

(E) TI Produtiva.



Q2 - [INSTITUO AOCP EBSE RH 2014] Com a redução do número de incidentes, um departamento de TI pode sair do status de TI Reativa para?

(A) TI Pragmática.

(B) TI Inovadora.

(C) TI Produtora.

(D) TI Proativa.

(E) TI Produtiva.



Q3 - [CESPE MEC 2015] Os processos de resolução incluem o gerenciamento de incidentes e de problemas, bem como a manutenção de soluções de contorno.



Q3 - [CESPE MEC 2015] Os processos de resolução incluem o gerenciamento de incidentes e de problemas, bem como a manutenção de soluções de contorno.
CERTO.



GABARITO

Q1 – LETRA B.

Q2 – LETRA D.

Q3 – CERTO.



PROCESSOS DE CONTROLE

- Gerenciamento de configuração.
- Gerenciamento de mudanças.



- **Gerenciamento de configuração:** Definir e controlar os componentes do serviço e infraestrutura e manter informação precisa da configuração.
- Deve existir abordagem integrada entre os planejamentos do gerenciamento da configuração e mudanças.
- Crie política que defina os itens de configuração e seus relacionamentos.
- O gerenciamento de configuração deve fornecer os mecanismos para identificar, controlar e rastrear as versões de componentes identificáveis dos serviços e infraestrutura .
- O gerenciamento de configuração deve fornecer informação para o processo de gerenciamento de mudança sobre o impacto de uma mudança requisitada nas configurações da infraestrutura e serviço.
- Uma base de referência dos itens de configuração apropriados deve ser tomada antes da liberação no ambiente de produção.
- Controle cópias dos itens de configuração digital em bibliotecas seguras eletrônicas ou físicas e relacionadas com os registros de configuração.
- Todos os itens de configuração devem ser unicamente identificados e registrados em um BDCG para assegurar: Confiabilidade e Precisão.

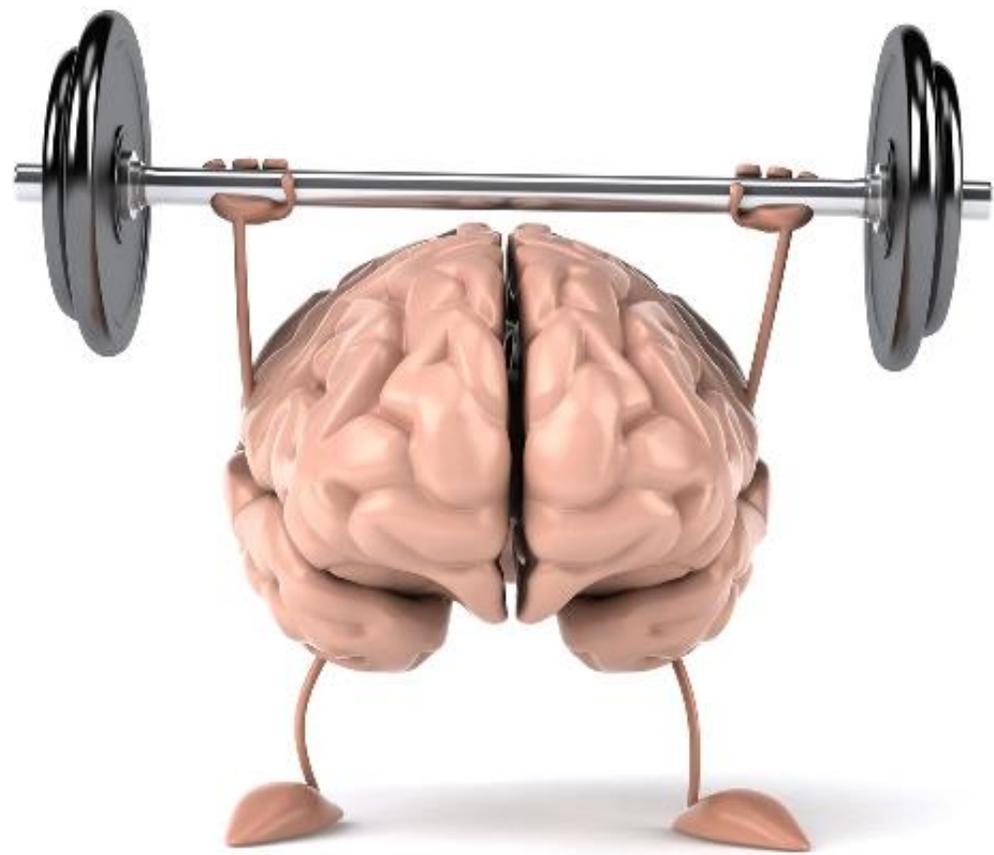


- **Gerenciamento de mudança:** Assegurar que todas as mudanças sejam avaliadas, aprovadas, implementadas e revisadas de maneira controlada.
- As mudanças de serviço e infraestrutura devem ter um escopo claramente documentado e definido.
- Todos as requisições de mudanças devem ser registradas e classificadas, por exemplo urgente, emergencial, maior, menor.
- Requisições de mudanças devem ser avaliadas quanto aos riscos, impactos e benefícios para a organização.
- Incluir a maneira na qual a mudança deve ser revertida ou remediada, se malsucedida.

Assegure que as mudanças sejam:

- Aprovadas e verificadas.
- Implementadas de maneira controlada.
- Analisadas criticamente quanto à eficácia e ações tomadas depois da implementação.





Q1 - [CESPE TJDFT 2015] A classificação dos processos na ISO/IEC 20000 compreende entrega de serviços, controle, liberação, resolução e relacionamento. O processo de gerenciamento de segurança da informação é classificado como de entrega.

Q2 - [CESPE STJ 2015] Os incidentes de segurança devem ser gerenciados por meio de atividades relacionadas a processos de monitoração de segurança.

Q3 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] O gerenciamento de configuração controla os itens de usuários e itens de demanda.



Q1 - [CESPE TJDFT 2015] A classificação dos processos na ISO/IEC 20000 compreende entrega de serviços, controle, liberação, resolução e relacionamento. O processo de gerenciamento de segurança da informação é classificado como de entrega. CERTO.

Q2 - [CESPE STJ 2015] Os incidentes de segurança devem ser gerenciados por meio de atividades relacionadas a processos de monitoração de segurança. ERRADO.

Q3 - [CESPE TRT8 2016 ADAP] O gerenciamento de configuração controla os itens de usuários e itens de demanda. ERRADO.



GABARITO

Q1 – CERTO.

Q2 – ERRADO.

Q3 – ERRADO.



PROCESSOS DE LIBERAÇÃO

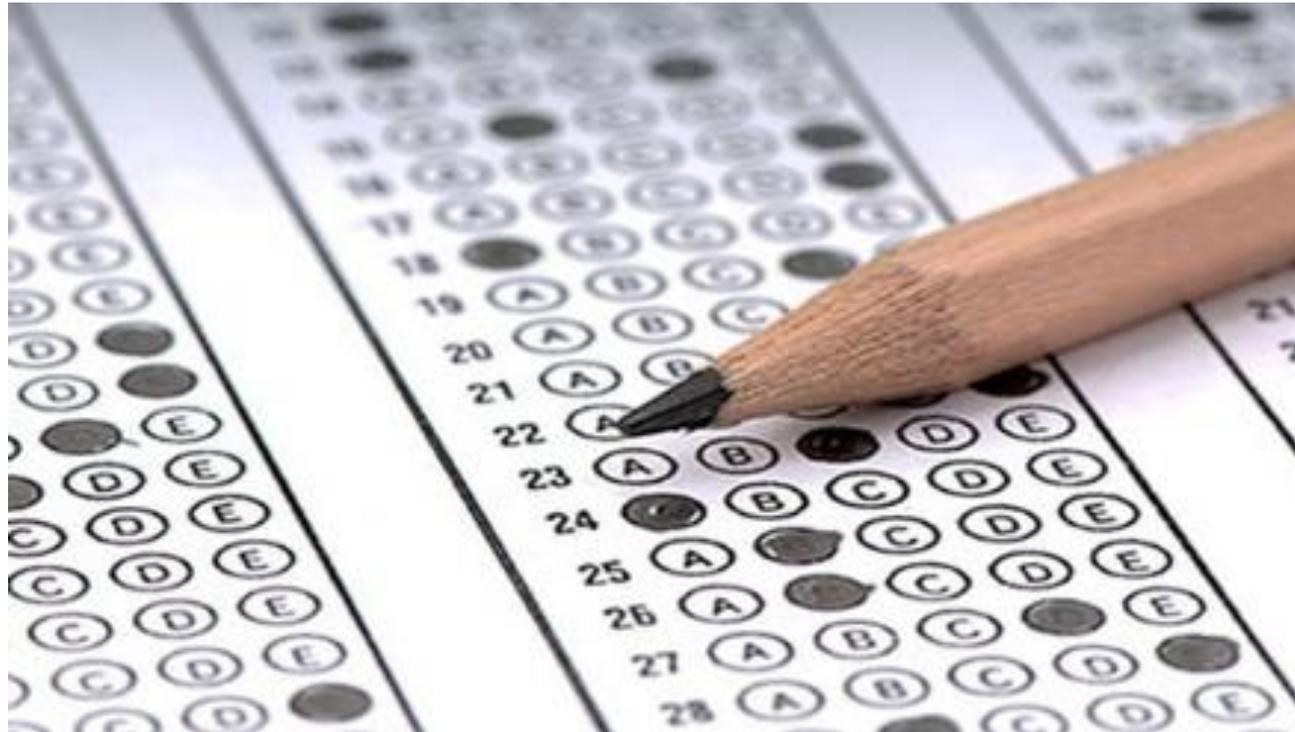
- Gerenciamento de liberação.

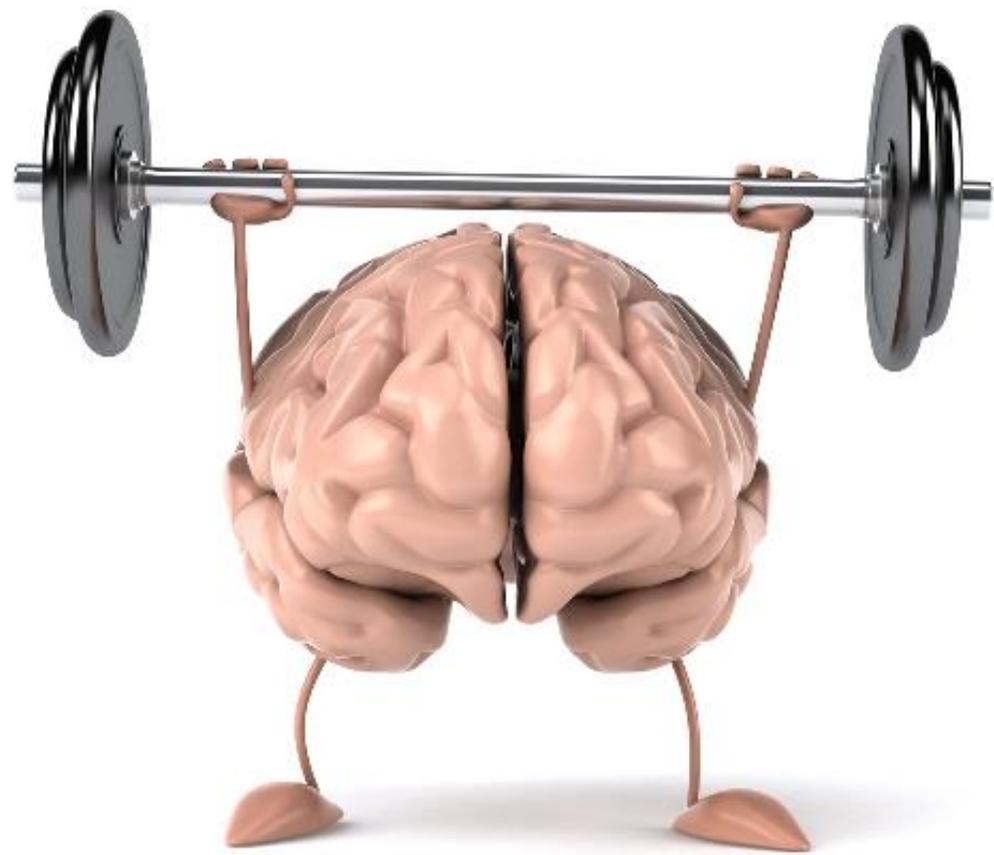


- **Gerenciamento de liberação:** Entregar, distribuir e rastrear uma ou mais mudanças em uma liberação no ambiente de produção.
- O provedor de serviço deve planejar com a organização a liberação dos serviços, sistemas, software e hardware.
- Os planos de como implantar a liberação devem ser acordados e autorizados pelas partes relevantes, por exemplo clientes, usuários, equipe operacional e de suporte.
- Incluir a maneira como a liberação será retrocedida ou remediada, se malsucedida.
- Avalie pedidos para mudança com relação ao impacto nos planos de liberação.
- Incluir a atualização e mudança da informação de configuração e registros de mudanças.
- Estabelecer um ambiente de teste controlado para construir e testar todas as liberações antes da distribuição.
- A liberação e a distribuição devem ser projetadas e implementadas para que a integridade do hardware e do software seja mantida durante a **instalação, tratamento, empacotamento e entrega.**



SIMULADO





Q1 - Qual é uma responsabilidade do Provedor de Serviço com respeito ao Gerenciamento de Fornecedores como definido na ISO/IEC 20000-1:2005?

A) assegurar que um processo existe para a obtenção de fornecedores

B) assegurar que os Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) com fornecedores estão alinhados com os SLAs do negócio

C) assegurar que fornecedores subcontratados satisfaçam os requerimentos contratuais em todas as circunstâncias

D) assegurar que os processos e procedimentos do fornecedor estão definidos quando terceirizado



Q1 - Qual é uma responsabilidade do Provedor de Serviço com respeito ao Gerenciamento de Fornecedores como definido na ISO/IEC 20000-1:2005?

A) assegurar que um processo existe para a obtenção de fornecedores

B) assegurar que os Acordos de Níveis de Serviço (SLAs) com fornecedores estão alinhados com os SLAs do negócio

C) assegurar que fornecedores subcontratados satisfaçam os requerimentos contratuais em todas as circunstâncias

D) assegurar que os processos e procedimentos do fornecedor estão definidos quando terceirizado



Q2 - Qual das seguintes alternativas é a principal preocupação do Gerenciamento de Problemas?

A) Examinar os Planos de Segurança.

B) Examinar a causa dos Incidentes.

C) Examinar o Plano de Mudança.

D) Examinar a Estratégia de Liberação.



Q2 - Qual das seguintes alternativas é a principal preocupação do Gerenciamento de Problemas?

A) Examinar os Planos de Segurança.

B) Examinar a causa dos Incidentes.

C) Examinar o Plano de Mudança.

D) Examinar a Estratégia de Liberação.



Q3 - Que processo assegura por diagnosticar, o mais rápido possível, uma interrupção na provisão dos serviços de TI?

A) Gerenciamento de Mudanças

B) Gerenciamento de Incidentes

C) Gerenciamento de Problemas

D) Gerenciamento do Nível de Serviço



Q3 - Que processo assegura por diagnosticar, o mais rápido possível, uma interrupção na provisão dos serviços de TI?

A) Gerenciamento de Mudanças

B) Gerenciamento de Incidentes

C) Gerenciamento de Problemas

D) Gerenciamento do Nível de Serviço



Q4 - Qual processo é responsável por registrar as relações lógicas e físicas entre os diversos componentes da infraestrutura de TI?

- A) Gerenciamento da disponibilidade**
- B) Gerenciamento da configuração**
- C) Gerenciamento de liberação**
- D) Gerenciamento de incidentes**



Q4 - Qual processo é responsável por registrar as relações lógicas e físicas entre os diversos componentes da infraestrutura de TI?

A) Gerenciamento da disponibilidade

B) Gerenciamento da configuração

C) Gerenciamento de liberação

D) Gerenciamento de incidentes



Q5 - Por que é importante que revisões sejam conduzidas a intervalos regulares durante a fase de Checagem (Check) da metodologia “Plan-Do-Check-Act (PDCA)”?

A) para poder alocar papéis e responsabilidades

B) para poder definir os objetivos e requerimentos que serão alcançadas por Gerenciamento de Serviço

C) para poder estabelecer a política de Gerenciamento de Serviço, objetivos e planos

D) para determinar se os requerimentos de Gerenciamento de Serviço são implementadas efetivamente e mantidas



Q5 - Por que é importante que revisões sejam conduzidas a intervalos regulares durante a fase de Checagem (Check) da metodologia “Plan-Do-Check-Act (PDCA)”?

A) para poder alocar papéis e responsabilidades

B) para poder definir os objetivos e requerimentos que serão alcançadas por Gerenciamento de Serviço

C) para poder estabelecer a política de Gerenciamento de Serviço, objetivos e planos

D) para determinar se os requerimentos de Gerenciamento de Serviço são implementadas efetivamente e mantidas



Q6 - A metodologia “Plan-Do-Check-Act (PDCA)” pode ser aplicada a todos os processos da ISO/IEC 20000. Ao que se refere a fase Agir (Act) desta metodologia?

- A) estabelece os objetivos e processos necessários para entregar resultados conforme requerimentos do Cliente e as políticas da organização
- B) implementação dos processos
- C) monitoramento e mensuração dos processos e serviços e relato dos resultados
- D) execução das ações necessárias para melhorar o desempenho do processo continuamente



Q6 - A metodologia “Plan-Do-Check-Act (PDCA)” pode ser aplicada a todos os processos da ISO/IEC 20000. Ao que se refere a fase Agir (Act) desta metodologia?

A) estabelece os objetivos e processos necessários para entregar resultados conforme requerimentos do Cliente e as políticas da organização

B) implementação dos processos

C) monitoramento e mensuração dos processos e serviços e relato dos resultados

D) execução das ações necessárias para melhorar o desempenho do processo continuamente



Q7 - Qual é a definição de Disponibilidade?

A) um registro que contém detalhes de quais Itens de Configuração (ICs) são afetados e como eles são afetados por uma Mudança autorizada

B) um instantâneo do estado de um serviço ou Item de Configuração individual (IC) em um ponto no tempo

C) qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa ou pode causar uma interrupção, ou uma redução, na qualidade daquele serviço

D) a habilidade de um componente ou serviço para executar sua função exigida em um momento declarado ou em sobre um período declarado de tempo



Q7 - Qual é a definição de Disponibilidade?

A) um registro que contém detalhes de quais Itens de Configuração (ICs) são afetados e como eles são afetados por uma Mudança autorizada

B) um instantâneo do estado de um serviço ou Item de Configuração individual (IC) em um ponto no tempo

C) qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa ou pode causar uma interrupção, ou uma redução, na qualidade daquele serviço

D) a habilidade de um componente ou serviço para executar sua função exigida em um momento declarado ou em sobre um período declarado de tempo



GABARITO

Q1 - LETRA B.

Q2 - LETRA B.

Q3 - LETRA B.

Q4 - LETRA B.

Q5 - LETRA D.

Q6 - LETRA D.

Q7 - LETRA D.

