

Q1 - [INSTITUO AOCP - EBSEH 2016 GAB D] 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 GAB E] Imprevisto é causa fundamental desconhecida de um ou mais incidentes.

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