

Q1 - [GAB B] 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 - [GAB B] 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 - [GAB B] 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 - [GAB B] 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 - [GAB D] 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 - [GAB D] 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 - [GAB D] 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