



ITIL® Fluxo de Habilidade Intermediário:

CERTIFICADO DE PLANEJAMENTO, PROTEÇÃO E OTIMIZAÇÃO (PPO)

Simulado 2, versão 6.1

Estilo gradiente, múltipla escolha complexa

FOLHETO DE CENÁRIOS

Este folheto contém os cenários nos quais as 8 perguntas do exame serão baseadas. Todas elas estão contidas no Folheto de Perguntas, e cada uma definirá claramente o cenário ao qual se relaciona. Para responder cada uma das 8 perguntas, leia cuidadosamente o cenário relacionado.

Com base nas informações fornecidas no cenário, você precisará selecionar qual das quatro opções oferecidas (A, B, C ou D) você acredita ser a melhor resposta. Você pode escolher apenas UMA resposta, e o sistema de Avaliação Gradiente funciona da seguinte forma:

- Se você selecionar a resposta CORRETA, você ganhará 5 pontos pela pergunta
- Se você selecionar a SEGUNDA MELHOR resposta, você ganhará 3 pontos pela pergunta
- Se você selecionar a TERCEIRA MELHOR resposta, você ganhará 1 ponto pela pergunta
- Se você selecionar o DISTRATIVO (a resposta errada), você não receberá nenhum ponto pela pergunta

Para passar neste exame, você deve fazer um total de 28 pontos ou mais de um máximo de 40 pontos (70%).

© AXELOS Limited 2012
Todos os direitos reservados.

É proibida a reprodução deste material sem a autorização da AXELOS Limited.
Swirl logo™ é uma marca comercial da AXELOS Limited
ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited

Cenário Um

Uma empresa de telecomunicações chamada TC é uma fornecedora líder de telefonia e dispositivos de dados móveis. A TC é suportada por uma organização de TI interna.

A TC possui duas centrais de atendimento que fornecem suporte telefônico aos clientes da empresa. As duas centrais de atendimento são conectadas em rede e utilizam processos e sistemas integrados para operar como uma única central de atendimento virtual.

As centrais de atendimento operam estabelecendo contratos para novos clientes, gerenciando renovações de contratos e gerenciando mudanças dos meios de pagamentos dos clientes. As centrais de atendimento também fornecem assistência aos clientes com dificuldade no uso de seus celulares ou dispositivos móveis de dados. Um novo serviço está sendo desenvolvido que permitirá aos clientes usarem um ID e uma senha para se autenticar e gerenciar as suas contas on-line. Esse novo serviço será chamado 'Meu TC' e deve ser lançado em seis meses.

A TC abriu recentemente seis novos pontos de venda de varejo na capital. O sistema de TI utilizado nesses locais é baseado na solução fornecida para as centrais de atendimento. Esse sistema permite que as equipes nos pontos de venda insiram e acessem informações do cliente, incluindo nomes, endereços e detalhes de pagamento.

Como parte do processo de recrutamento, o departamento de recursos humanos (RH) garante que todos os novos membros das equipes nas centrais de atendimento recebam uma cópia da política de uso de e-mail e Internet. Embora uma política também exista em relação a senhas e acesso aos sistemas de TI da TC, nenhuma política de segurança da informação geral está em vigor.

Cenário Dois

Quando uma grande companhia de seguros adotou as melhores práticas da ITIL há vários anos, eles escolheram uma ferramenta do gerenciamento de serviço baseada em uma arquitetura proprietária da empresa A. A ferramenta forneceu o melhor suporte para os estágios da transição de serviço e operação de serviço do ciclo de vida, mas não incluiu ferramentas do desenho de serviço.

A companhia de seguros já possuía ferramentas de desenho para o gerenciamento de capacidade e gerenciamento de disponibilidade, consideradas "as melhores da sua geração", as quais haviam sido adquiridas da empresa B. Esses produtos são considerados como significativamente melhores que os produtos de outras empresas.

Recentemente ocorreram falhas devido à falta de capacidade e indisponibilidade, resultando em custos excessivos. Tais falhas foram atribuídas à incompatibilidade entre as ferramentas de desenho e o sistema de gerenciamento de configuração (SGC), especialmente na área de dimensionamento de aplicativo e análises hipotéticas. Identificou-se que o problema foi devido a informações de configuração incorretas. Embora satisfeito com as ferramentas, o gerente de serviço está preocupado com as questões de incompatibilidade e solicitou uma revisão da situação com uma lista de opções alternativas.

Três empresas, incluindo ambos os fornecedores atuais, enviaram propostas para um melhor suporte da ferramenta. As propostas foram as seguintes:

- **Empresa A** oferece ferramentas de desenho que são totalmente compatíveis com a sua ferramenta do SGC. Atualmente estas ferramentas de desenho não suportam as funções de dimensionamento de aplicativo nem de análise hipotética. Ferramentas de desenho mais avançadas estão em desenvolvimento, mas ocorreram problemas nos primeiros locais de teste, então eles não podem, no momento, comprometer-se com datas de entrega.
- **Empresa B** anunciou uma melhoria em suas ferramentas de desenho que inclui "extratores de dados", que convertem dados de outros produtos para o formato da sua ferramenta de desenho. Um extrator para o formato de dados da empresa A estaria pronto em seis meses como parte de sua oferta normal de produto. Existem extratores para muitos componentes que não são de TI, como sistemas de energia e condicionamento de ambiente. Essa habilidade faz parte da lista de produtos que a organização de TI "deveria ter", mas até agora nenhum grande fornecedor apresentou essa funcionalidade.
- **Empresa C**, uma nova empresa, é a atual líder de mercado de ferramentas integradas do gerenciamento de serviço. As suas ferramentas abrangem todo o ciclo de vida de gerenciamento de serviço, incluindo o desenho de serviço. Ferramentas de desenho individuais não são as "melhores da sua geração", mas são competitivas e incluem dimensionamento de aplicativo e análise hipotética. A companhia de seguros considera as ferramentas oferecidas pela empresa C como equivalentes em qualidade às ferramentas da empresa A. Para aproveitar totalmente a ferramenta integrada, seria necessário fazer a migração de todas as ferramentas de gerenciamento do sistema da companhia de seguros à nova ferramenta. A organização de gerenciamento de aplicativo da companhia de seguros estimou que isso levaria um ano.

Cenário Três

A organização de TI de um departamento governamental local baseia os seus processos, incluindo o gerenciamento de mudança e gerenciamento de configuração e de ativo de serviço, nas melhores práticas da ITIL. Esses processos são eficientes e maduros.

A organização de TI possui um contrato com um fornecedor para prover um serviço de centro de dados gerenciado para os seus aplicativos e infraestrutura. Estes serviços estão hospedados em um centro de dados principal e, em um secundário. A organização de TI decidiu terceirizar também os processos do gerenciamento de capacidade e do gerenciamento de continuidade de serviço de TI para o provedor de serviço. Todos os outros processos, incluindo o gerenciamento de segurança da informação e de disponibilidade permanecerão como responsabilidade da organização de TI.

Ganhar esse contrato foi importante para o fornecedor e ele pretende concentrar esforços extras em tal contrato para garantir que seja bem-sucedido. Ele está ansioso para manter um relacionamento próximo com a organização de TI tendo em vista ampliar o número de serviços fornecidos nos três próximos anos.

A responsabilidade pelo gerenciamento de continuidade do negócio permanecerá com o departamento governamental. Como consequência, a organização de TI declarou que não poderá compartilhar a estratégia e o plano de continuidade do negócio com o fornecedor devido à natureza confidencial do negócio do governo. Contudo, foi determinado que os testes futuros de continuidade serão programados em datas que satisfaçam ambas as partes.

As duas partes finalizaram o contrato e concordaram com os níveis de serviço. Elas iniciaram a transferência de responsabilidade, incluindo a transferência de dados.

O fornecedor possui recursos habilitados, com profunda experiência em gerenciamento de capacidade e de continuidade de serviço de TI. A organização de TI tem encontrado dificuldades em manter habilidades e capacidades nesses dois processos, o que foi um fator decisório na terceirização. A organização de TI não espera ser envolvida no desenho dos processos do gerenciamento de capacidade ou do gerenciamento de continuidade de TI, terceirizados.

O fornecedor decidiu indicar um gerente para o papel combinado de gerente de continuidade de serviço de TI e de capacidade. Esta pessoa estará dedicada ao contrato e será um membro do comitê consultivo de mudança (CCM) da organização de TI, para que impacto de todas as requisições de mudança (RDMs) possa ser avaliado. A organização de TI indicou um gerente de fornecedor dedicado para gerenciar o relacionamento com o fornecedor.

Cenário Quatro

Uma empresa de telecomunicações tem os processos de gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade e gerenciamento de continuidade de serviço de TI em vigor por vários anos. Embora cada processo funcione bem, há preocupação de que eles não estejam interagindo tanto quanto deveriam. A empresa instituiu o processo de coordenação de desenho para incentivar uma maior integração entre os processos.

O trabalho de desenho está prestes a começar em um novo serviço proposto para compartilhamento de dados, que está sendo introduzido para permitir que a empresa torne-se a líder de mercado. A gerência sênior destacou que esse novo serviço é parte essencial da estratégia de negócio e que o seu sucesso é uma parte principal da futura direção da empresa.

Esse novo serviço exigirá a introdução de tecnologia que é novidade para TI. Além disso, o negócio deixou claro que as suas estimativas de demanda prevista são uma melhor aproximação e que a situação real pode ser muito diferente. A empresa, no entanto, pretende divulgar o serviço como estando disponível 24x7 com tempos de resposta excelentes.

Cenário Cinco

Uma rede de hotéis está revendo a sua habilidade de continuidade no caso de um grande desastre. Houve uma discussão com relação aos tipos de desastres que cada hotel pode enfrentar, quais são os riscos, qual o nível de vulnerabilidade de cada hotel a tais riscos e sobre como proteger a organização ao mesmo tempo em que progride. O diretor executivo pediu ao diretor de operações de negócio que documentasse formalmente esses riscos e que assumisse a responsabilidade pela resposta geral do negócio. O diretor executivo também pediu ao diretor de TI que considerasse como os serviços de TI continuarão a estar disponíveis se qualquer uma das dependências de TI dos hotéis fosse afetada por um desastre.

O diretor de TI recomendou que um gerente fosse indicado para o gerenciamento de continuidade de serviço de TI (GCSTI) para garantir que TI suporte a continuidade geral do negócio no caso de um desastre.

Cenário Seis

Uma organização bancária possui processos maduros do gerenciamento de evento e gerenciamento de incidente, além de uma central de serviço eficaz. Infelizmente, os usuários estão insatisfeitos com o desempenho de alguns serviços de TI. A área de preocupação mais significativa é o serviço de relatório.

O serviço de relatório funciona em vários servidores dedicados e permite aos usuários requisitar relatórios padrão ou gerar relatórios personalizados. Os usuários podem também visualizar os seus relatórios on-line. Esses relatórios podem ser bem simples e requerer poucos recursos computacionais, ou podem ser muito complexos e requerer todo um servidor por um período de tempo longo. Os relatórios podem ser requisitados e gerados a qualquer momento, incluindo fins de semana. A visualização on-line dos relatórios normalmente ocorre em dias úteis entre 9 da manhã e 5 da tarde.

Os usuários estão satisfeitos com os tipos de relatórios disponíveis, mas tem havido reclamações sobre relatórios não ficarem prontos no tempo devido, tempos de resposta lentos na visualização de relatórios e de não ser possível acessar o visualizador de relatório quando necessário. Em uma reunião gerencial recente, o diretor financeiro expressou frustração com essas questões e exigiu que fossem reparadas pela organização de TI.

A organização de TI não tem certeza sobre o que está causando isso e é incapaz de prevê-las ou evitá-las. Um membro da organização de TI fez as seguintes observações:

- O software de segurança instalado nos servidores está configurado para executar às 10 da manhã todos os dias e consome capacidade significativa da CPU (unidade de processamento central) por mais que duas horas.
- Vários novos relatórios foram adicionados recentemente, entretanto o impacto que teriam nos relatórios existentes não foi identificado.

Uma ação é urgentemente requerida já que o departamento de contabilidade, que gera a maioria das requisições de relatório, pretende dobrar a sua equipe nos próximos seis meses. Não está previsto nenhum novo tipo de relatório, entretanto a demanda pelos relatórios existentes deve aumentar significativamente.

Cenário Sete

Uma organização comercial de estatísticas mantém um banco de dados de estatística populacional. Os clientes da organização incluem agências governamentais locais e estrangeiras, empresas privadas, instituições de serviço financeiro, pesquisadores acadêmicos e indivíduos.

A organização fornece uma ampla variedade de relatórios on-line e ferramentas de pesquisa para os seus clientes. A organização também possui uma equipe de analistas que ajuda os clientes que não conseguem fazer a sua própria pesquisa. Todos os clientes esperam que suas consultas e requisições de relatório sejam mantidas confidenciais.

A organização possui uma central de serviço que fornece aos clientes aconselhamento e orientação e que os permite abrir incidentes em relação aos serviços de pesquisa e relatório estatísticos.

Vários outros provedores de serviço recentemente entraram nesse segmento de mercado. A organização decidiu reagrupar os seus serviços para fornecer maior diferenciação que, espera-se, ajudará a reter os seus clientes existentes e atrair novos clientes.

A organização identificou os seguintes padrões de atividade de negócio (PANs) requeridos por seus clientes:

1. Consultas on-line simples a bancos de dados:
As consultas podem ser feitas a qualquer hora e são concluídas rapidamente.
2. Downloads de dados:
Downloads podem ser feitos a qualquer hora e requerem grandes quantidades de recursos.
3. Pesquisa on-line:
A pesquisa pode ser complexa e fazer uso intensivo de recursos.
4. Entrega de relatórios padrão:
O tipo de relatório requisitado por diferentes clientes varia significativamente.
A demanda é muito previsível.
5. Pesquisa assistida por analista:
Os clientes trabalham com um analista de segurança da informação via telefone ou bate-papo on-line.
O serviço é caro, devido ao custo do analista.

O diretor de segurança da informação também identificou os seguintes perfis de usuário dentro da sua base de clientes:

Tipo de cliente	Descrição do cliente	PANs
A	Agências governamentais	2, 4
B	Empresas comerciais	4, 5
C	Firmas de pesquisa de mercado	1, 2, 3, 4
D	Pesquisadores acadêmicos	1, 2, 3, 4, 5
E	Economistas profissionais	3, 4
F	Analistas de investimento	2, 3, 4
G	Indivíduos	1, 4, 5

Cenário Oito

Uma organização possui um departamento de TI interna que fornece suporte para infraestrutura, serviços de computadores de mesa e aplicativos usados por 2.500 pessoas da equipe na sede da organização.

O departamento de TI fornece serviços baseados nas melhores práticas da ITIL e, historicamente, tem tido um bom relacionamento com o negócio. Recentemente, a organização passou por vários períodos prolongados de indisponibilidade de dois aplicativos críticos de negócio. Essa indisponibilidade afetou significativamente o serviço entregue aos clientes e requereu muito esforço administrativo para processar as requisições de clientes manualmente. Além disso, questões de desempenho que afetaram o aplicativo de gerenciamento financeiro da organização têm causado atrasos na emissão de faturas. Essa degradação de desempenho está sob investigação pelo departamento de TI em conjunto com o fornecedor externo do aplicativo de gerenciamento financeiro.

O diretor de TI está preocupado que os recentes problemas possam ter tido um impacto negativo na percepção do negócio em relação ao departamento de TI. O diretor é incapaz de quantificar o impacto dos problemas recentes porque o departamento de TI não mede o seu desempenho.

O diretor de TI quer ter um melhor entendimento do desempenho dos serviços de TI e dos processos do gerenciamento de serviço para ter informações precisas quando se reunir com o negócio.