



## **ITIL® Fluxo de Habilidade Intermediário:**

### **CERTIFICADO DE LIBERAÇÃO, CONTROLE E VALIDAÇÃO (LCV)**

*Simulado 1, versão 6.1*

Estilo gradiente, múltipla escolha complexa

### **RESPOSTAS E EXPLICAÇÕES**

---

**Respostas:**

<b>Cenário</b>	<b>Pergunta</b>	<b>Correta: 5 pontos</b>	<b>2<sup>a</sup>. melhor: 3 pontos</b>	<b>3<sup>a</sup>. melhor: 1 ponto</b>	<b>Distrativo: 0 pontos</b>
<b>Um</b>	<b>1</b>	<i>C</i>	<i>B</i>	<i>D</i>	<i>A</i>
<b>Dois</b>	<b>2</b>	<i>B</i>	<i>A</i>	<i>C</i>	<i>D</i>
<b>Três</b>	<b>3</b>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>A</i>	<i>B</i>
<b>Quatro</b>	<b>4</b>	<i>A</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>B</i>
<b>Cinco</b>	<b>5</b>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>A</i>
<b>Seis</b>	<b>6</b>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>A</i>	<i>D</i>
<b>Sete</b>	<b>7</b>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>B</i>	<i>A</i>
<b>Oito</b>	<b>8</b>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>D</i>	<i>A</i>

© 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

**Explicação da pergunta e da resposta:**

<b>PERGUNTA</b>	Um	<b>Cenário</b>	Um
<b>Explicação da pergunta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar o conceito de unidade de liberação e diferenciar entre várias opções e considerações do desenho de liberação.</li> <li>• Verificar se o candidato pode aplicar práticas da ITIL para revisar um conjunto de mudanças requeridas e construir uma abordagem válida para unidades de liberação e pacotes de liberação.</li> <li>• Testar se o candidato pode analisar qual opção atende melhor aos requisitos de negócio com risco gerenciável.</li> </ul>		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>C</b>	<p>Esta é a resposta correta. Esta abordagem está mais bem alinhada à orientação sobre unidades de liberação e pacotes de liberação, vinculando unidades de liberação que tenham dependência em pacotes de liberação e separando pacotes de liberação para componentes não relacionados. Ele também implanta as melhorias de desempenho necessárias em tempo para o período de vendas mais intenso. O pacote de liberação com o FMX revisado e ferramentas de escritório serão testados antes da implantação. É provável que os prazos sejam atendidos, porque as unidades de liberação já foram testadas entre si quando do teste do pacote de liberação original. A atualização Java possui motivadores de TI, mas não motivadores de negócio para a implantação e pode ser atrasada com segurança, sem impacto, para até depois do período de vendas mais concorrido para minimizar o risco para o negócio. A inclusão dela na próxima atualização trimestral do FMX em um novo pacote de liberação minimiza o trabalho necessário para liberá-la.</p>	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>B</b>	<p>Há algum mérito nesta resposta. A separação do PL1 em duas novas unidades de liberação é a abordagem correta. Entretanto, a implantação imediatamente depois que a correção estiver disponível viola a política de liberação que sugere a implantação a cada três meses. Se houver espera até que a correção esteja disponível para o problema de Java antes de implantar o PL2, haverá risco de afetar negativamente o negócio, pois UL1 e UL2 são as atualizações de desempenho que são necessárias para o período de vendas mais concorrido. Atrasar a implantação da UL4 é aceitável pois não possui nenhuma correção crucial.</p>	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>D</b>	<p>Há pouco mérito nesta resposta. Implantar o PL1 junto com a UL3 (com um erro conhecido) no ambiente de negócio é uma ação de alto risco e viola a Política de Liberação que diz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Todo software deve ser testado antes da implantação.”</li> <li>• “Os riscos ao negócio devem ser minimizados.”</li> </ul> <p>Implantar a UL3 imediatamente após a correção estar disponível e testada também viola a política de liberação que diz que liberações devem ser implantadas a cada três meses. Atrasar a implantação da UL3 é aceitável, pois não possui nenhuma correção crucial.</p>	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>A</b>	<p>Esta é a resposta errada. O teste falhou, e há um alto risco de que o problema afete os laptops de vendas, resultando em nova perda de serviço no período de vendas mais concorrido do ano. A causa raiz já é conhecida, e o suporte para período de funcionamento experimental não ajudará no desenvolvimento da correção. A implantação da correção como liberação de emergência sem testes viola a política de liberação.</p>	
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV05 Gerenciamento de Liberação e Implantação		
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	<p>Nível 4 – Análise. A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – O candidato deve aplicar o seu conhecimento de gerenciamento de liberação e implantação às questões descritas no cenário para determinar a abordagem correta.</p>		
<b>Assuntos</b>	Categorias abrangidas:		

© 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

<b>abrangidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidade de liberação</li> <li>• Pacote de liberação.</li> </ul>
<b>Referências de Seções de Livros</b>	<p>TS 4.4 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de liberação e implantação</p> <p>TS 4.4.4.1 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de liberação e implantação – políticas, princípios e conceitos básicos – Políticas do gerenciamento de liberação e implantação</p> <p>TS 4.4.4.2 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de liberação e implantação – políticas, princípios e conceitos básicos – Unidade de liberação e pacote de liberação</p>
<b>Dificuldade</b>	Fácil

© 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

PERGUNTA	Dois	Cenário	Dois
<b>Explicação da pergunta</b>	<p>Esta questão testa a capacidade do candidato de escolher os fatores de sucesso/falha mais influentes que devem ser incluídos nos requisitos iniciais de avaliação da mudança para a situação do cenário de forma a obter os seus principais objetivos de reduzir o risco e aumentar o sucesso do novo aplicativo de farmácia do hospital.</p> <p>Com base no cenário aqui estão os fatores que devem ser considerados <b>mais relevantes</b> para avaliar o desempenho do novo sistema SAPEM:</p> <p><b>Ambiente organizacional:</b> Cada hospital pode aceitar a implementação e operação do SAPEM no seu local? A equipe de suporte da EGH não tem autorização para acessar os registros médicos mantidos pelo SAPEM para oferecer o suporte necessário. Os registros podem apenas ser atualizados por um farmacêutico designado. A disponibilização de outro acesso demorará muito tempo. Neste caso, não havia suficiente pessoal habilitado com o acesso correto para executar as tarefas que os hospitais exigem com risco mínimo.</p> <p><b>Tolerância:</b> As unidades de farmácia do hospital estão muito ocupadas para absorver o aumento de carga de trabalho do sistema de entrega de medicamento durante o período de transição. Isso contribuiu com o risco de falha.</p> <p><b>Recursos:</b> Havia uma falta de mão-de-obra de equipe de suporte da EGH para analisar a situação e tratar dos problemas.</p> <p><b>Pessoas:</b> Os médicos não foram treinados para usar o SAPEM. A equipe da farmácia precisou ler receitas escritas à mão, o que pode ter provocado menos vigilância e precisão no cumprimento dos pedidos de medicação. A preparação das pessoas para usar o novo sistema foi questionável (por exemplo, falta de treinamento) e isso contribuiu ainda mais com o risco de falha.</p> <p>Os seguintes fatores <b>não</b> são tão importantes para avaliar o SAPEM na situação do cenário.</p> <p><b>Adequado para o propósito:</b> não há nenhuma indicação clara de que os médicos, equipe da farmácia e enfermeiras não podem usar o novo sistema. O sistema já foi implantado em muitos outros hospitais sem problemas.</p> <p><b>Habilidade de provedor de serviço:</b> Como o novo sistema foi implementado com sucesso em outros hospitais pela EGH, podemos considerar que a habilidade de provedor de serviço não é um fator aqui.</p> <p><b>Modelagem e medição:</b> Há um modelo para o comportamento da farmácia do hospital que possa prever o número de erros de medicação corrigidos? Como o aplicativo funcionou como desenhado, não é provável que seja um fator de contribuição.</p> <p><b>Adequado para uso:</b> A garantia do aplicativo não é questionada; ele opera conforme o desenho.</p>		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>B</b>	Todos os quatro fatores listados devem ser considerados os fatores de avaliação mais influentes para o sucesso ou falha do desempenho do SAPEM para a situação do cenário.	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>A</b>	Três fatores muito influentes e um distrativo, "habilidade de provedor de serviço", estão listados.	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>C</b>	Um fator de influência "pessoas" e três distrativos, "modelagem e medições", "adequado para o uso" e "adequado para o propósito" estão listados.	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>D</b>	Resposta errada. "Política de segurança" não é um fator correto para considerar os efeitos de uma mudança de serviço. É o "recurso" para dar suporte aos usuários que são poucos, e não as "pessoas". Além disso, "adequado para o uso" não é um efeito de influência no cenário.	
<b>Unidade do Plano de</b>	ITIL SC: RCV07 Avaliação de mudança		

© 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

Proprietário – The Official ITIL Accreditor

<b>Ensino / Módulo suportado</b>	
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	<p>Nível 3: Aplicação – Usa ideias, princípios e teorias em situações novas, particulares e concretas. Tarefas comportamentais neste nível envolvem conhecimento e compreensão e podem incluir escolha de procedimentos adequados, aplicação de princípios, uso de uma abordagem ou identificação da seleção de opções.</p> <p>Nível 4 – Análise. A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – o candidato precisa entender todos os fatores a serem considerados ao avaliar o efeito de uma mudança de serviço. Com base nas informações dadas no cenário, eles devem então aplicar este entendimento para identificar quais fatores têm impacto direto no risco de falha ao implantar o sistema SAPEM.</p>
<b>Assuntos abrangidos</b>	<p>Categorias abrangidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos de avaliação de mudança</li> <li>• Fatores para considerar o efeito de uma mudança de serviço.</li> </ul>
<b>Referências de Seções de Livros</b>	<p>TS 4.6.1 – Avaliação de mudança – Propósito e objetivos</p> <p>TS 4.6.5.6 – Avaliação de mudança – Atividades de processo, métodos e técnicas – Fatores para considerar o efeito de uma mudança de serviço</p> <p>TS Tabela 4-14 – Fatores para considerar ao avaliar os efeitos de uma mudança de serviço</p>
<b>Dificuldade</b>	Moderada

<b>PERGUNTA</b>	Três	<b>Cenário</b>	Três
<b>Explicação da pergunta</b>	<p>O objetivo desta pergunta é testar a habilidade do candidato de desenvolver uma estratégia eficaz de gerenciamento do conhecimento. Os principais pontos de aprendizagem incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entender que a questão do gerenciamento do conhecimento ineficaz é a falta de estratégia, e não deficiências da ferramenta.</li> <li>Compreender os componentes de uma estratégia eficaz de gerenciamento do conhecimento e reconhecer a identificação e captura dos dados e informações corretas para a base do conhecimento como o primeiro passo importante para as melhores práticas de gerenciamento de conhecimento.</li> <li>O entendimento de que todos os requisitos das partes interessadas (tanto do negócio como de TI) devem ser considerados ao montar a base de conhecimento, em vez de apenas o foco em tecnologia.</li> </ul>		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>C</b>	<p>Esta é a melhor solução. Ela está focada nos requisitos das partes interessadas e trabalha com elas para identificar as informações corretas para captura para uma base de conhecimento. Ela define então outros componentes habilitadores da estratégia, como governança, políticas, processos, ferramentas de automação e métricas de desempenho. Todos esses componentes são críticos para implementar uma estratégia eficaz de gerenciamento do conhecimento para resolver as questões atuais.</p>	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>D</b>	<p>Esta não é tão boa quando a resposta C, pois ignora a identificação dos dados e/ou informações corretas requeridas para a captura. Ela oferece uma abordagem abrangente para melhorar todas as iniciativas habilitadoras com uma estratégia renovada. Entretanto sem a informação correta para as partes interessadas sendo capturada na base de dados de conhecimento, o desempenho de gerenciamento de conhecimento será reduzido.</p>	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>A</b>	<p>Esta opção é falha, pois se concentra em melhorar o processo, papéis, responsabilidades e ferramenta para o gerenciamento do conhecimento. Ela ignora por completo os outros aspectos da implementação de uma estratégia eficaz de gerenciamento do conhecimento. As ações tomadas podem ajudar a tratar algumas questões operacionais para o gerenciamento de conhecimento. Entretanto, sem a captura das informações corretas, o gerenciamento de conhecimento não funciona.</p>	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>B</b>	<p>Esta é a resposta errada. As ações tomadas são muito centradas na ferramenta e não tratam verdadeiramente do problema. Ela ignora outras considerações que são mais importantes e pertinentes à questão.</p>	
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV08 Gerenciamento do conhecimento		
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	<p>Nível 3: Aplicação – Usa ideias, princípios e teorias em situações novas, particulares e concretas. Tarefas comportamentais neste nível envolvem conhecimento e compreensão e podem incluir escolha de procedimentos adequados, aplicação de princípios, uso de uma abordagem ou identificação da seleção de opções.</p> <p>Nível 4: Análise – A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – O candidato deve não só ser capaz de distinguir a sequência de atividades correta para tratar das questões, como também saber que a falta sistêmica de estratégia e rigor no processo está causando os sintomas no uso da tecnologia.</p>		
<b>Assuntos abrangidos</b>	<p>Categorias abrangidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entender o que constitui uma estratégia eficaz de gerenciamento de conhecimento e discutir técnicas práticas para permitir a transferência do conhecimento</li> <li>Relacionar o gerenciamento eficaz de dados e informações ao gerenciamento de conhecimento bem-sucedido e descrever as etapas principais</li> </ul>		
<b>Referências de</b>	TS 4.7 – Processos de transição de serviço – Especialmente o gerenciamento do		

© 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

<b>Seções de Livros</b>	conhecimento TS 4.7.5.1 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento do conhecimento – Atividades, métodos e técnicas de processo – Estratégia de gerenciamento de conhecimento TS 4.7.5.3 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento do conhecimento – Atividades, métodos e técnicas de processo – Gerenciamento de dados, informações e conhecimento
<b>Dificuldade</b>	Moderada

© 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

<b>PERGUNTA</b>	Quatro	<b>Cenário</b>	Quatro
<b>Explicação da pergunta</b>	<p>A pergunta testa a capacidade dos candidatos de entender e aplicar o conceito básico; atividades e fluxo de processo do cumprimento de requisição. Com base no cenário dado a questão foca na melhor prática para priorizar as requisições de serviço para VIPs que pode exigir, com frequência, níveis de serviço que excedem as orientações normais. Esta questão testa o entendimento de alguns conceitos em torno do suporte para VIP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quando há a chegada de uma requisição de serviço de um VIP que excede as orientações normais, a central de serviço deve sempre esforçar-se para atender à requisição com prioridade mais alta.</li> <li>• Os requisitos de suporte especiais para VIPs devem ser formalmente reconhecidos pelo cumprimento de requisição e deve ser documentado como orientação clara para toda a equipe de suporte para conscientização total</li> <li>• Mesmo quando as requisições devem ser tratadas com prioridade mais alta, ela ainda deve cumprir os processos necessários de autorização e aprovação.</li> </ul>		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>A</b>	<p>Esta é a melhor resposta. Ela segue todas as melhores práticas para tratar de requisições de serviço de VIPs que podem exigir, com frequência, uma prioridade mais alta para a conclusão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em primeiro lugar, a central de serviço deve concordar em cumprir a requisição assim que chegar, e não rejeitá-la ou envolver-se em uma disputa com o solicitante.</li> <li>• Em segundo lugar, enquanto a requisição deve ser tratada com provisão e urgência especial, há necessidade de reconhecer formalmente o requisito especial para dar suporte a VIPs dentro de uma empresa em base permanente. Isso pode ser alcançado através de um modelo de requisição documentado que estipula a prioridade, as etapas e as ações que ocorrem com base no tipo de requisição.</li> <li>• Em terceiro, a autorização de requisição deve ainda ser obtida mesmo que a requisição possa ser tratada com prioridade mais alta. A autorização de requisição é uma etapa crucial dentro do fluxo de processo de um cumprimento de requisição e nenhuma ação pode ser tomada sem a autorização correta.</li> </ul> <p>As etapas tomadas pelo DTI nesta opção de resposta cumprem todas as melhores práticas acima e, portanto, é a melhor resposta para a pergunta.</p>	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>C</b>	<p>Esta é a segunda melhor resposta. A requisição foi tratada como uma exceção com uma prioridade mais alta. O DTI reconheceu a necessidade de tratar das requisições de serviço dos VIPs através do desenvolvimento de um fluxo de trabalho formal (ou seja, modelo de requisição). Entretanto, a requisição atual foi tratada sem a autorização correta. Como a instalação do módulo de software exigiu uma mudança, a requisição de serviço deve ser financeiramente aprovada antes que as ações sejam tomadas.</p>	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>D</b>	<p>Esta resposta tem duas grandes falhas; a requisição de serviço ainda não foi devidamente autorizada antes que as ações fossem tomadas. As ações tomadas pelo DTI falharam ao reconhecer que as requisições de serviço criadas pelos VIPs exigem níveis de serviço diferenciados a serem documentados dentro da orientação fornecida a toda a equipe de suporte. Ela simplesmente tratou cada tratamento de requisição de forma ad-hoc.</p>	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>B</b>	<p>Esta é a resposta errada. A ação tomada falhou em tratar da requisição de serviço imediata com uma prioridade diferenciada. A requisição de entrada do VIP ainda foi rejeitada e a prática normal prevaleceu. Nenhuma ação foi planejada para reconhecer as necessidades de suporte especiais dos VIPs. A resposta tenta empurrar tudo de volta para o estado em que estava anteriormente.</p>	
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV06 Cumprimento de requisição		
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	Nível 3: Aplicação – Usa ideias, princípios e teorias em situações novas, particulares e concretas. Tarefas comportamentais neste nível envolvem conhecimento e compreensão e podem incluir escolha de procedimentos adequados, aplicação de princípios, uso de uma abordagem ou identificação da seleção de opções.		

© 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

	<p>Nível 4 Análise – A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – o candidato deve entender os conceitos básicos e as atividades de cumprimento de requisição, e ser capaz de aplicar este entendimento ao contexto das requisições de serviço de suporte dos VIPs com prioridades diferenciadas. Isso permite ao candidato escolher a melhor opção de resposta.</p>
<b>Assuntos abrangidos</b>	<p>Categorias abrangidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de requisição</li> <li>• Priorização de requisição</li> <li>• Autorização de requisição.</li> </ul>
<b>Referências de Seções de Livros</b>	<p>OS 4.3.4.2 – Processos de operação de serviço – Cumprimento de requisição - Políticas, princípios e conceitos básicos – Princípios e conceitos básicos</p> <p>OS 4.3.5.4 – Processos de operação de serviço – Cumprimento de requisição – Atividades de processo, métodos e técnicas – Priorização de requisição</p> <p>OS 4.3.5.5 – Processos de operação de serviço – Cumprimento de requisição – Atividades de processo, métodos e técnicas – Autorização de requisição</p> <p>OS 4.3.5.7 – Processos de operação de serviço – Cumprimento de requisição – Atividades de processo, métodos e técnicas – Execução de modelo de requisição</p>
<b>Dificuldade</b>	Fácil

<b>PERGUNTA</b>	Cinco	<b>Cenário</b>	Cinco								
<b>Explicação da pergunta</b>	<p>A pergunta testa se o candidato pode aplicar as práticas da ITIL para verificar se as partes interessadas certas estão envolvidas na verificação de diferentes modelos de teste. Os objetivos de aprendizado são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diferenciar vários modelos de teste.</li> <li>Diferenciar várias perspectivas de validação e teste e relacioná-las aos requisitos das partes interessadas a serem tratados.</li> <li>Aplicar o uso de níveis de teste e modelos de teste para ajudar a identificar as partes interessadas que devem verificar as entregas de serviço.</li> </ul>										
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>B</b>	<p>Esta é a melhor solução. O gerenciamento de segurança da informação deve verificar e aprovar todos os modelos de teste, pois são responsáveis pela segurança em todo o ciclo de vida do serviço. O gerente de implantação deve verificar e aprovar os requisitos de nível de serviço e o modelo de teste de implantação. Isso garantirá que haja uma abordagem integrada e consistente para a implantação. Neste cenário, o dono do serviço é responsável pelo gerenciamento de fornecedor de TI e pela implantação durante o estágio de ciclo de vida de operação de serviço. A melhor opção para este cenário é:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Modelo de teste</th> <th>Parte Interessada de TI para verificar o modelo de teste.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RNS – requisitos de nível de serviço</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de fornecedor de TI</li> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> <li>Gerente de implantação</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>IMP – Implantação</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de fornecedor de TI</li> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> <li>Gerente de implantação</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>OS – Operações de serviço</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		Modelo de teste	Parte Interessada de TI para verificar o modelo de teste.	RNS – requisitos de nível de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de fornecedor de TI</li> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> <li>Gerente de implantação</li> </ul>	IMP – Implantação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de fornecedor de TI</li> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> <li>Gerente de implantação</li> </ul>	OS – Operações de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> </ul>
Modelo de teste	Parte Interessada de TI para verificar o modelo de teste.										
RNS – requisitos de nível de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de fornecedor de TI</li> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> <li>Gerente de implantação</li> </ul>										
IMP – Implantação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerenciamento de fornecedor de TI</li> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> <li>Gerente de implantação</li> </ul>										
OS – Operações de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dono do serviço</li> <li>Gerenciamento de segurança da informação</li> </ul>										
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>C</b>	<p>A resposta está correta, porém incompleta. O cenário é baseado em um serviço de download e afirma que “O gerente de implantação é responsável por garantir que os requisitos de nível de serviço do serviço de download possam ser testados através do desenho de serviço e da transição de serviço”. Isso significa que o gerente de implantação deve verificar e aprovar os requisitos de nível de serviço.</p>									
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>D</b>	<p>Esta resposta não reconhece a importância do papel do gerente de implantação na verificação dos modelos de teste para os requisitos de nível de serviço e implantação. O cenário também afirma que o gerenciamento de fornecedor de TI não é responsável por verificar o modelo de teste de operação de serviço. Portanto, a adição do gerenciamento de fornecedor de TI ao modelo de teste de operação de serviço está errada. O gerente de implantação deve ser envolvido em testes que impactam a implantação e não o teste de operação de serviço.</p>									
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>A</b>	<p>Esta é a resposta errada. Neste cenário, o fornecedor externo não é parte da organização de TI e não deve ser considerado uma parte interessada chave de TI neste contexto. Como na opção D, esta resposta não reconhece a importância do papel do gerente de implantação na verificação dos modelos de teste para os requisitos de nível de serviço e implantação. O cenário afirma claramente que o gerenciamento de fornecedor de TI é responsável pelo gerenciamento do fornecedor externo durante o desenho de serviço e a transição de serviço. Portanto, o gerenciamento de fornecedor de TI deveria ser responsável pela verificação e aprovação dos modelos de teste de IMP.</p>									
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV04 Validação e teste de serviço										
<b>Nível de Teste da</b>	Nível 3: Aplicação – Usa ideias, princípios e teorias em situações novas, particulares										

© 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

<b><i>Taxonomia Blooms</i></b>	<p>e concretas. Tarefas comportamentais neste nível envolvem conhecimento e compreensão e podem incluir escolha de procedimentos adequados, aplicação de princípios, uso de uma abordagem ou identificação da seleção de opções.</p> <p>Nível 4 Análise – A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – O candidato deve aplicar o conhecimento da validação de serviço, testar o processo e analisar quais partes interessadas encaixam-se e quais não se encaixam nos vários modelos de teste logicamente de acordo com o cenário.</p>
<b><i>Assuntos abrangidos</i></b>	<p>Categorias abrangidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validação e teste de serviço – modelos de teste, perspectivas e níveis de teste</li> </ul>
<b><i>Referências de Seções de Livros</i></b>	<p>TS 4.5.4.5 – Processos de transição de serviço – Validação e teste de serviço – Políticas, princípios e conceitos básicos – Modelos de teste</p> <p>TS 4.5.4.6 – Processos de transição de serviço – Validação e teste de serviço – Políticas, princípios e conceitos básicos – Validação de serviço e perspectivas de teste</p> <p>TS 4.5.4.7 – Processos de transição de serviço – Validação e teste de serviço – Políticas, princípios e conceitos básicos – Níveis de teste e modelos de teste</p>
<b><i>Dificuldade</i></b>	Moderada

<b>PERGUNTA</b>	Seis	<b>Cenário</b>	Seis
<b>Explicação da pergunta</b>	<p>O objetivo desta pergunta é testar o entendimento dos candidatos sobre a estratégia e os vários aspectos da implementação de uma prática bem-sucedida de gerenciamento da configuração corporativa. O objetivo de aprendizado importante aqui é reconhecer a necessidade de uso de um modelo lógico para definir os requisitos de gerenciamento da configuração e as suas interdependências antes que qualquer implementação de tecnologia ou processo aconteça. Esses requisitos incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de IC, nível de detalhe e o seu relacionamento (por exemplo, estrutura da configuração)</li> <li>• Interface comum entre dados da configuração e vários grupos de usuários</li> <li>• Estabelecimento de processos, papéis e responsabilidades para as atividades contínuas de manutenção da configuração</li> <li>• Controle de interface para garantir a atualização e a manutenção corretas dos dados de configuração</li> <li>• O aproveitamento de múltiplos BDGC (ou um BDGC Federado) em relação a um BDGC único.</li> </ul>		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>B</b>	<p>Esta é a melhor solução. Ela segue todas as boas práticas necessárias para estabelecer uma prática do gerenciamento da configuração. Isso inclui um modelo lógico para gerenciamento de configuração, aproveitamento dos vários repositórios de dados existentes para construir um BDGC federado, estabelecimento de uma interface comum para todos os grupos de usuário para o BDGC e coordenação de atividades de processamento de informações por meio da implementação do controle da interface. A abordagem fornece uma solução permanente com uma interface bem balanceada, acomodando as necessidades de diferentes funções de serviço (e não apenas da CSC), e minimiza o impacto da mudança aos usuários de negócio.</p>	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>C</b>	<p>Esta é a segunda melhor resposta. Ela não começa com o desenvolvimento de um modelo lógico de forma que a incorporação futura de outros requisitos ao BDGC/SGC será difícil, se não impossível. Esta abordagem é completamente tendenciosa às necessidades da CSC e não aproveita os outros repositórios de dados existentes, nem acomoda as necessidades do suporte de gerenciamento de configuração para outros processos, como gerenciamento de mudança, gerenciamento de liberação e implantação e gerenciamento financeiro, que também são mencionados no cenário.</p>	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>A</b>	<p>Esta abordagem não aproveita os repositórios de dados já disponíveis para construir um BDGC federado, que poderia oferecer uma maneira mais efetiva em custo na implementação de uma estratégia do gerenciamento de configuração. O esforço resultante poderia consumir muito tempo e dinheiro, e nem sequer ser viável. Ela sugere incorretamente a implantação de um novo sistema de BDGC e <i>então</i> revisar e melhorar processos, papéis e responsabilidades. Ela falha em acomodar as necessidades de suporte de gerenciamento da configuração para outros processos, como gerenciamento de mudança, gerenciamento de liberação e implantação e gerenciamento financeiro, que também são mencionados no cenário.</p>	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>D</b>	<p>Esta é a resposta errada. Ela simplesmente constrói um repositório de dados mais isolado (base de conhecimento) para a CSC sem nenhuma tentativa de integrar e aproveitar outros. Ela não trata da causa raiz da questão, que é a falta de um BDGC em nível corporativo. A base de conhecimento separada é uma solução de visão curta e não ajuda de verdade a CSC a identificar a resolução de incidentes e problemas.</p>	
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV03 Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço		
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	<p>Nível 3: Aplicação – Usa ideias, princípios e teorias em situações novas, particulares e concretas. Tarefas comportamentais neste nível envolvem conhecimento e compreensão e podem incluir escolha de procedimentos adequados, aplicação de princípios, uso de uma abordagem ou identificação da seleção de opções.</p> <p>Nível 4: Análise – A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou</p>		

© 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

	<p>uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – O candidato, depois de entender as considerações e as melhores práticas de planejamento e implementação de um BDGC, deve identificar a sequência correta do desenvolvimento da prática do SGC e também analisar o estado atual e como isso se encaixa na função CSC e de outras áreas de processos.</p>
<b>Assuntos abrangidos</b>	<p>Categorias abrangidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)</li> <li>• BDGC federado</li> <li>• Sistema de gerenciamento de configuração (SGC).</li> </ul>
<b>Referências de Seções de Livros</b>	<p>TS 4.3 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço</p> <p>TS 4.3.4.2 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço – Políticas, princípios e conceitos básicos – Conceitos básicos – O modelo de configuração</p> <p>TS 4.3.4.3 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço – Políticas, princípios e conceitos básicos – Sistema de gerenciamento de configuração (até linha base de configuração)</p> <p>TS 4.3.5.2 – Processos de Transição de Serviço – Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço – Atividades, métodos e técnicas de processo – Gerenciamento e planejamento</p>
<b>Dificuldade</b>	Difícil

<b>PERGUNTA</b>	Sete	<b>Cenário</b>	Sete
<b>Explicação da pergunta</b>	<p>Esta questão foca em ser capaz de entender, identificar e distinguir os principais papéis/funções responsáveis pela execução de cada etapa de processo relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validação e teste de serviço</li> <li>Gerenciamento de liberação e implantação.</li> </ul>		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>C</b>	<p>Esta é a resposta correta. Todas as responsabilidades estão relacionadas aos papéis de forma correta. O papel de gerente de validação e teste de serviço e o papel de gerente de liberação e implantação são corretamente assumidos por pessoas diferentes para evitar conflito de interesse. A experiência de desenvolvimento de Erik o torna adequado para o papel de gerente de ambiente de construção e teste. A sua experiência em gerenciamento e os anos com a empresa oferecem a ele o conhecimento de processos existentes, recursos, ferramentas, entre outros, que é necessário para servir como gerente de liberação e implantação. A experiência de Dermot na construção e implantação de liberações o torna adequado para o papel de profissional de empacotamento e construção de liberação e é suportado pela orientação da ITIL, que este papel pode ser desempenhado por pessoal de gerenciamento técnico.</p>	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>D</b>	<p>Há algum mérito nesta resposta. Todas as responsabilidades estão relacionadas aos papéis de forma correta. O papel de gerente de validação e teste de serviço e o papel de gerente de liberação e implantação são assumidos por pessoas diferentes para evitar conflito de interesse. Entretanto, Erik tem habilidades de desenvolvimento e experiência em gerenciamento assim ele deveria ser designado para o papel de gerente de liberação e implantação. A experiência de Dermot na construção e implantação de liberações o torna bom para o papel de profissional de empacotamento e construção de liberação, entretanto ele possui pouca experiência e é novo na organização para assumir o papel de gerente de liberação e implantação.</p>	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>B</b>	<p>Há pouco mérito nesta resposta. Todas as responsabilidades estão relacionadas aos papéis de forma correta, porém é falha porque os papéis de gerente de validação e teste de serviço e o gerente de liberação e implantação são combinados em uma pessoa.</p>	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>A</b>	<p>Esta é a resposta errada. Os papéis de gerente do ambiente de construção e teste e o gerente de empacotamento e construção de liberação têm responsabilidades erradas. O papel de gerente de validação de serviço e teste e o papel de gerente de liberação e implantação são feitos pela mesma pessoa, enquanto esses papéis devem ser sempre assumidos por pessoas separadas para evitar um conflito de interesse.</p>	
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV09 Papéis e responsabilidades		
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	<p>Nível 3: Aplicação – Usa ideias, princípios e teorias em situações novas, particulares e concretas. Tarefas comportamentais neste nível envolvem conhecimento e compreensão e podem incluir escolha de procedimentos adequados, aplicação de princípios, uso de uma abordagem ou identificação da seleção de opções.</p> <p>Nível 4 – Análise. A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – O candidato precisa entender os principais papéis e responsabilidades do gerenciamento de liberação e implantação e do gerenciamento de validação e teste de serviço. O candidato deve aplicar este entendimento e analisar as informações dadas do cenário para determinar a atribuição adequada desses papéis para diferentes pessoas, com base na experiência e formação delas.</p>		
<b>Assuntos abrangidos</b>	<p>Categorias abrangidas: Os papéis / funções chave responsáveis por executar cada etapa do processo</p>		

© 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

	<p>relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validação e teste de serviço</li> <li>• Gerenciamento de liberação e implantação.</li> </ul>
<b>Referências de Seções de Livros</b>	<p>TS 6.4 – Organização para transição de serviço – Papéis, especialmente:</p> <p>TS 6.4.9.2 – Organização para transição de serviço – Papéis – Papéis da validação e teste de serviço – Gerente do processo de validação e teste de serviço</p> <p>TS 6.4.8.2 – Organização para transição de serviço – Papéis – Papéis do gerenciamento de liberação e implantação – Gerente do processo de liberação e implantação</p> <p>TS 6.4.8.3 – Organização para transição de serviço – Papéis – Papéis do gerenciamento de liberação e implantação – Profissional de empacotamento e construção de liberação</p> <p>TS 6.4.8.6 – Organização para transição de serviço – Papéis – Papéis de gerenciamento de liberação e implantação – Gerente de ambiente de construção e teste</p>
<b>Dificuldade</b>	Moderada

<b>PERGUNTA</b>	Oito	<b>Cenário</b>	Oito
<b>Explicação da pergunta</b>	Esta questão foca na verificação do entendimento do candidato do ciclo de vida do serviço, em particular em como os processos descritos na transição de serviço dão suporte ao ciclo de vida de serviço. Para apoiar isto, também é verificado o entendimento do escopo do gerenciamento de mudança e do gerenciamento de configuração e de ativo de serviço (GCAS).		
<b>MAIS CORRETA (5)</b>	<b>B</b>	<p>Esta é a resposta correta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correta. O portfólio de serviço atualizado é um resultado da estratégia de serviço. Ele já teria sido estabelecido como um item de configuração (IC) quando os serviços internos foram criados. GCAS atualiza ICs e é usado em todos os estágios do ciclo de vida.</li> <li>2. Correta. O pacote de desenho de serviço contém os critérios de aceitação do serviço e os planos de teste. Ele será armazenado como um IC de serviço como um resultado do desenho de serviço usando o processo do GCAS.</li> <li>3. Correta. Os testes de prontidão operacional são desenhados primeiro e acordados no desenho de serviço, porém podem ser refinados na transição de serviço antes do início do teste (por exemplo, uma vez aprovada a abordagem à execução do teste de serviço); qualquer mudança será sob o gerenciamento de mudança.</li> </ol>	
<b>SEGUNDA MELHOR (3)</b>	<b>C</b>	<p>Há algum mérito nesta resposta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correta. O portfólio de serviço atualizado é um resultado da estratégia de serviço. Isso já teria sido estabelecido como um IC quando os serviços internos foram criados. Mudanças a ICs usam o gerenciamento de mudança. O gerenciamento de mudança é usado em todas as etapas de ciclo de vida.</li> <li>2. Correta. Os detalhes do serviço de coleta serão capturados no pacote de desenho de serviço, que serão armazenados como um IC de serviço como um resultado do desenho de serviço usando o processo do GCAS.</li> <li>3. Incorreta. O pacote de desenho de serviço contém teste de prontidão operacional que são desenvolvidos durante o desenho de serviço e não durante a transição de serviço.</li> </ol>	
<b>TERCEIRA MELHOR (1)</b>	<b>D</b>	<p>Há pouco mérito nesta resposta.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correta. O portfólio de serviço atualizado é um resultado da estratégia de serviço. Isso já teria sido estabelecido como um IC quando os serviços internos foram criados. Mudanças a ICs usam o gerenciamento de mudança. O gerenciamento de mudança é usado em todas as etapas de ciclo de vida.</li> <li>2. Incorreta: novos serviços são adicionados ao portfólio de serviço na estratégia de serviço e não no desenho de serviço.</li> <li>3. Incorreta. O pacote de desenho de serviço contém teste de prontidão operacional; ele é desenvolvido no estágio de desenho de serviço.</li> </ol>	
<b>DISTRATIVO (0)</b>	<b>A</b>	<p>Esta é a resposta errada.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incorreta. Os níveis de serviço são atualizados no estágio de desenho de serviço como parte do pacote de desenho de serviço.</li> <li>2. Incorreta: O escopo dos serviços será acordado e o portfólio de serviço atualizado durante a estratégia de serviço.</li> <li>3. Incorreta: Os critérios de aceite de serviço são acordados durante o desenho de serviço.</li> </ol>	
<b>Unidade do Plano de Ensino / Módulo suportado</b>	ITIL SC: RCV01 Introdução ITIL SC: RCV02 Gerenciamento de mudança ITIL SC: RCV03 Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço		
<b>Nível de Teste da Taxonomia Blooms</b>	<p>Nível 4 – Análise. A habilidade de usar as práticas e conceitos em uma situação ou uso espontâneo de uma abstração. Pode aplicar em situações de trabalho o que foi aprendido na sala de aula. Pode separar conceitos em partes componentes para entender a sua estrutura e pode diferenciar fatos de suposições.</p> <p>Aplicação – O candidato deve ser capaz de identificar e corresponder corretamente o processo e a sequência corretos nos estágios do ciclo de vida. Com base no cenário oferecido, o candidato deve ser capaz de analisar quais atividades precisam</p>		

© 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

	ocorrer em diferentes estágios do ciclo de vida de forma a gerenciar a transição para o serviço terceirizado.
<b>Assuntos abrangidos</b>	<p>Categorias abrangidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escopo do estágio de ciclo de vida de transição de serviço em relação ao processo de LCV, o seu valor para o negócio e como os processos de LCV interagem com processos dentro de outros estágios de ciclo de vida.</li> <li>• Tipos de requisição de mudança e sua descrição usando exemplos por estágio do ciclo de vida do serviço</li> <li>• Uso de um sistema de gerenciamento da configuração (SGC) e de seus principais componentes, em suporte à execução eficaz do processo de GCAS.</li> </ul>
<b>Referências de Seções de Livros</b>	<p>TS 1.1.1 – Introdução – Visão geral – Propósito e objetivos da transição de serviço  TS 1.1.2 – Introdução – Visão geral – Escopo  TS 1.1.2.1 – Introdução – Visão geral – Processos dentro da transição de serviço  TS 4.2.2 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de mudança – Escopo  TS 4.2.4.3 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de mudança – Políticas, princípios e conceitos básicos – Tipos de requisição de mudança  TS 4.3.2 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço – Escopo  TS 4.3.4.3 – Processos de transição de serviço – Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço – Políticas, princípios e conceitos básicos – Sistema de gerenciamento de configuração</p>
<b>Dificuldade</b>	Difícil