



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

### **CERTIFICADO DE ACORDOS E OFERTAS DE SERVIÇO (AOS)**

#### *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 organização conta com TI interna para os seus serviços de TI. O orçamento de TI é fornecido pelas unidades de negócios que contribuem com uma quantia fixa igual para os custos de operação de TI. Como parte de um exercício de controle de custo, está sendo solicitado de todas as unidades de negócios uma redução nos custos, e elas veem essa quantia fixa dada a TI como uma área que pode permitir essa redução. As unidades de negócio acreditam que TI deve contribuir com a redução de custo, porém é essencial que mantenha os níveis de serviço existentes.

Não há nenhum processo de gerenciamento financeiro para serviços de TI em vigor, e todos os assuntos financeiros são tratados pelo departamento financeiro corporativo. Não há nenhuma visão global dos gastos de TI por unidades de negócio dentro da organização e, por isso, pouco controle. A organização de TI, contudo, possui tanto um catálogo de serviço quanto um sistema de gerenciamento de configuração de apoio, que permite a previsão do efeito das mudanças de infraestrutura.

O gerente de TI está planejando introduzir um processo de gerenciamento financeiro para serviços de TI e acredita que isso colocará o custo de TI sob controle e fornecerá um melhor entendimento dos gastos de TI. Para obter suporte, ele deseja criar um plano claro e realista que deverá ser aceito por todos envolvidos.

## **Cenário Dois**

---

O gerente da central de serviço (GCS) de um departamento interno de TI, de uma grande organização comercial, foi informado pelo diretor de TI que a ITIL deve ser adotada pela organização. A razão para tal adoção é melhorar o gerenciamento dos serviços de TI que são fornecidos ao negócio.

A tarefa inicial da iniciativa de adoção da ITIL é abordar muitas das reclamações relacionadas ao gerenciamento de incidentes tratados pela central de serviço. Muitas das reclamações surgem de ferramentas e processos precários, e da falta de um repositório centralizado de dados de incidente. O GCS está ansioso para introduzir ferramentas integradas de gerenciamento de serviço de TI, que podem tratar de muitos dos problemas atuais, e convenceu o diretor de TI do valor que tais ferramentas podem oferecer.

Foram fornecidas ao GSC quatro soluções potenciais para uma nova ferramenta, baseadas nos requisitos identificados pelo negócio, pelos donos de processo do gerenciamento de serviço e por outras áreas de TI. Os requisitos incluem o suporte a padrões abertos, suporte a um repositório de dados de gerenciamento de incidente e bons relatórios de gerenciamento de incidente.

## Cenário Três

---

A organização de TI de uma editora implementou várias práticas de gerenciamento de serviço da ITIL alguns anos atrás. Em geral, isso tem tido sucesso. Acordos de nível de serviço (ANSs) estão em vigor para a maioria dos serviços. Uma central de serviço foi montada e possui uma boa reputação. Um catálogo de serviço muito básico foi desenvolvido e publicado no portal de TI da companhia, para facilitar a auto-ajuda de requisições de serviço básicas.

Ainda há problemas, os mais sérios entre eles são:

- Discordâncias sobre alocação de fundos para melhorias de serviço
- Conflitos na obtenção de recursos durante os momentos críticos do negócio
- Uma abordagem de silo no gerenciamento de serviços individuais
- Alguma duplicação de serviços.

Há muitos processos de gerenciamento de serviço em vigor, incluindo gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento financeiro para serviços de TI e gerenciamento de fornecedor.

Uma nova fase de implementação de gerenciamento de serviço está sendo planejada e incluirá os processos de gerenciamento de portfólio de serviço (GPS), gerenciamento de demanda e gerenciamento de relacionamento de negócio.

## **Cenário Quatro**

---

Um fabricante de carro possui muitas concessionárias dispersas geograficamente vendendo os seus veículos, com a infraestrutura de TI mantida por uma equipe de suporte de TI interna baseada na sede. Suporte para as concessionárias mais distantes é limitado e consiste na resolução de incidentes através do acesso remoto ou enviando analistas de suporte para os escritórios, quando necessário.

O diretor de TI está preocupado de que essa não seja a maneira mais eficaz, em termos de custo, de resolver incidentes, já que demora várias horas para chegar aos escritórios mais distantes, o que muitas vezes resulta em violações dos níveis de serviço.

Foi decidido que esse suporte remoto deve ser transferido a um terceiro e foi solicitado a você que trabalhe com o gerente de recursos humanos no recrutamento de uma pessoa para uma posição recém-criada de gerente de fornecedor. O gerente de fornecedor será responsável por gerenciar todos os contratos externos, e sua tarefa inicial é escrever uma especificação de trabalho para esse papel.

## Cenário Cinco

---

Um diretor de TI de uma companhia farmacêutica está trabalhando com a equipe gerencial sênior para estabelecer um método de alocação de recursos para toda a série de serviços que eles oferecem e priorizar investimentos em novos serviços. A equipe concorda que a melhor forma de estabelecer isso é começar construindo um portfólio de serviço. A organização utiliza atualmente um portfólio de projeto detalhando os investimentos de TI que foram aprovados.

O diretor e os gerentes realizaram uma reunião e criaram uma lista de atividades que acreditam ser necessárias para gerenciar serviços dentro de um portfólio de serviço:

- a. Estabelecer prioridades de investimento
- b. Incluir um documento alocando recursos no portfólio de projeto
- c. Comunicar decisões de investimento para as partes interessadas
- d. Decidir o nível de investimento requerido
- e. Coletar e validar o propósito, resultados e clientes de cada serviço
- f. Avaliar o investimento proposto para o valor agregado
- g. Confirmar a existência de casos de negócio para serviços
- h. Autorizar investimentos em serviços

Você acabou de retornar de um curso de AOS da ITIL e foi solicitada a sua ajuda. Você se lembra de que o método de processo de gerenciamento de portfólio de serviço possui as seguintes etapas:

1. Definir
2. Analisar
3. Aprovar
4. Autorizar (termo de abertura)

## **Cenário Seis**

---

Uma companhia financeira depende muito de seu site web e dos serviços de suporte de TI para manter a rentabilidade e a vantagem competitiva. A companhia possui uma série de serviços principais, incluindo gerenciamento de relacionamento com cliente e um serviço permitindo verificações de crédito financeiro de clientes em potencial.

A organização de TI apoia a utilização de melhores práticas e adotou alguns processos da ITIL, incluindo gerenciamento de nível de serviço. Acordos de nível de serviço (ANSs) estão em vigor para os serviços principais, incluindo o serviço de gerenciamento de relacionamento com cliente.

Recentemente, chegou até a organização de TI preocupações com o fato de que o negócio está insatisfeito com o nível de serviço entregue para o serviço de gerenciamento de relacionamento com cliente.

Todas as metas do ANS para o serviço foram atendidas nos seis últimos meses, mas em várias reuniões recentes, foi sugerido de que isso não tem se traduzido em satisfação do cliente. O ANS existente para o serviço de gerenciamento de relacionamento com cliente não inclui uma medição da satisfação do cliente.

A gerência sênior tanto do negócio como de TI estão insatisfeitas com a falha percebida do serviço em relação à sua execução e querem tomar uma ação imediata.

## **Cenário Sete**

---

A organização de TI interna de uma operadora de turismo teve vários problemas no último ano em atender a demanda flutuante do negócio para serviços. A organização de TI tem usado a estrutura ITIL por muitos anos e, na maioria das áreas, os seus processos estão maduros. Contudo, o gerenciamento financeiro para serviços de TI é o único processo de estratégia de serviço em vigor.

Após problemas recentes com a demanda de negócio para serviços, eles estão agora procurando introduzir um processo de gerenciamento de demanda. O foco nas melhorias de gerenciamento de demanda encaixa-se nos planos gerais para adotar mais dos princípios de estratégia de serviço.

Foi solicitado a você que montasse uma proposta de como isso ajudará a resolver os problemas recentes de atendimento da demanda de negócio para serviços e como você abordará essa atividade.

## **Cenário Oito**

---

Você é o gerente de catálogo de serviço para uma grande empresa de construção. Após a recente aquisição hostil de um concorrente, você foi designado pela gerência sênior para revisar os serviços que o departamento de TI do ex-concorrente oferece, e produzir um catálogo de serviço revisado, combinando todos os serviços fornecidos por ambos os departamentos. É intenção da equipe gerencial sênior revisar quais serviços devem ser mantidos, melhorados ou removidos.

A sua empresa tem bons processos de gerenciamento de serviço, que possibilitaram a produção e manutenção de catálogos de negócio e de seus serviços de apoio atualizados. A sua organização de TI está disposta a cooperar da maneira que puder.

A organização do ex-concorrente possui um entendimento precário dos serviços que fornecem para os seus clientes e não dão nenhum valor à criação de um catálogo de serviço; eles consideram a iniciativa como sendo uma perda de tempo. O medo de que suas ações levem à consolidação de serviços e gerem desemprego têm levado à forte resistência à mudança dos colegas da empresa recém-adquirida. Eles têm sido relutantes em auxiliar ou fornecer qualquer informação que você tenha solicitado.