

**1) Qual é o papel da ITIL dentro do Gerenciamento de Serviços de TI?**

Oferecer melhores práticas com recomendações flexíveis para qualquer tipo de negócio, diferente de uma metodologia que possui regras rígidas não sendo aplicáveis ao grande leque de empreendimentos existentes.

**2) Os administradores de rede com uma carga de trabalho excessiva não têm tempo para gerenciar a rede pró-ativamente. Um dos fatores que contribuem para a grande carga de trabalho é a frequência de contatos de usuários diretamente com estes administradores. Qual processo da ITIL que pode melhorar esta situação?**

O *Service Desk*: criando uma camada para atendimento a estes usuários ou clientes sem interferir diretamente na área de redes.

**3) Um novo computador foi instalado para substituir um PC existente. O PC antigo é instalado como servidor de impressão para a rede local. Que processo é responsável por guardar esta informação?**

Gestão de Mudanças.

**4) Um usuário observa que a capacidade de armazenamento de seu disco será brevemente utilizada. Para qual processo da ITIL esta situação precisa ser reportada?**

Gestão de Continuidade.

**5) Qual processo da ITIL objetiva impedir incidentes resultantes de mudanças na infraestrutura de TI?**

Release Management.