

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 freqüência 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.