



Microsoft Operations Framework

FOUNDATION

Certified by


Guia de preparação

Edição 201607

Copyright © 2016 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

Microsoft® is a registered trademark of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries



Conteúdo

1. Visão geral	4
2. Requisitos do exame	6
3. Lista de conceitos básicos	9
4. Literatura	13

1. Visão geral

Microsoft® Operations Framework Foundation (MOFF.PR)

Escopo

No módulo de MOF Fundamentos os seguintes tópicos serão abordados:

- A visão geral do MOF
- A fase de Planejamento
- A fase de Entrega
- A fase de Operação
- A camada de Gerenciamento

Resumo

O exame Microsoft Operations Framework Fundamentos é baseado na orientação do MOF. Esta orientação é composta das melhores práticas e fornece diretrizes para determinar o que é necessário para a organização de TI e como abordá-la com sucesso no Gerenciamento de Serviços.

Este módulo oferece uma introdução ao Gerenciamento de Operações de TI e abrange os elementos essenciais e conceitos do MOF.

Público-alvo

O módulo do MOF Fundamentos é destinado a profissionais que contribuem para as operações de serviços de TI e os candidatos que querem trabalhar nestas profissões.

Requisitos para a certificação

- Conclusão do exame Microsoft® Operations Framework Foundation com sucesso.

Detalhes do exame

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha
Número de questões:	40
Mínimo para aprovação:	65% (26 / 40 questões)
Com consulta/anotações:	Não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	Não
Tempo designado para o exame:	60 minutos

As Regras e Regulamentos dos exames EXIN aplicam-se a este exame.

Nível Bloom

A certificação EXIN Microsoft® Operations Framework Foundation testa os candidatos nos Níveis Bloom 1 e 2 de acordo com a Taxonomia Revisada de Bloom:

- Nível Bloom 1: Lembrança – depende da recuperação de informações. Os candidatos precisarão absorver, lembrar, reconhecer e recordar.
- Nível Bloom 2: Compreensão – um passo além da lembrança. O entendimento mostra que os candidatos compreendem o que é apresentado e podem avaliar como o material de aprendizagem pode ser aplicado em seu próprio ambiente. Este tipo de pergunta pretende demonstrar que o candidato é capaz de organizar, comparar, interpretar e escolher a descrição correta de fatos e ideias.

Treinamento

Horas de contato

A carga horária mínima recomendada para este treinamento é de 15 horas. Isto inclui exercícios práticos OR trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui pausas para almoço, trabalhos extra aula e o exame.

Indicação de tempo de estudo

60 horas, dependendo do conhecimento pré-existente.

Provedor de treinamento

Você encontrará uma lista de nossos provedores de treinamento credenciados em www.exin.com.

2. Requisitos do exame

Os requisitos do exame são definidos nas especificações do exame. A tabela a seguir lista os tópicos (requisitos do exame) e subtópicos (especificações do exame) do módulo.

Requisitos do exame	Especificações do exame	Peso
1. Visão geral do MOF		5%
	1.1 O candidato compreende a comparação no mercado	
2. A fase de Planejamento		20%
	2.1 O candidato possui conhecimento da fase de Planejamento.	
	2.2 O candidato compreende a relação da fase de Planejamento com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	
3. A fase de Entrega		20%
	3.1 O candidato possui conhecimento da fase de Entrega.	
	3.2 O candidato compreende a relação da fase de Entrega com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	
4. A fase de Operações		25%
	4.1 O candidato possui conhecimento da fase de Operações	
	4.2 O candidato compreende a relação da fase de Operações com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	
5. A Camada de Gerenciamento		30%
	5.1 O candidato possui conhecimento da Camada de Gerenciamento.	
	5.2 O candidato compreende a relação da Camada de Gerenciamento com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	
Total		100%

Especificações do exame

1 Visão Geral do MOF

- 1.1 O candidato compreende a comparação no mercado.
O candidato é capaz de...
 - 1.1.1 explicar a importância do MOF para uma organização;
 - 1.1.2 descrever a posição do MOF no gerenciamento de serviços de TI;
 - 1.1.3 reconhecer as vantagens da abordagem do MOF para o gerenciamento de serviços;
 - 1.1.4 definir os conceitos básicos do Microsoft Operations Framework.

2 A fase de Planejamento

- 2.1 O candidato possui conhecimento da fase de Planejamento.
O candidato é capaz de...
 - 2.1.1 listar as funções de gerenciamento de serviços (FGS) pertencentes à fase de Planejamento;
 - 2.1.2 definir os conceitos básicos da fase de Planejamento;
 - 2.1.3 nomear as revisões de gerenciamento (RG) da fase de Planejamento.
- 2.2 O candidato compreende a relação da fase de Planejamento com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.
O candidato é capaz de...
 - 2.2.1 descrever os objetivos, riscos e controles da fase de Planejamento;
 - 2.2.2 explicar a integração da fase de Planejamento com a camada de Gerenciamento.

3 A fase de Entrega

- 3.1 O candidato possui conhecimento da fase de Entrega.
O candidato é capaz de...
 - 3.1.1 nomear/Listar as funções de gerenciamento de serviços (FGS) pertencentes à fase de Entrega;
 - 3.1.2 definir os conceitos básicos da fase de Entrega;
 - 3.1.3 nomear as revisões de gerenciamento (RG) da fase de Entrega.
- 3.2 O candidato compreende a relação da fase de Entrega com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.
O candidato é capaz de...
 - 3.2.1 descrever os objetivos, riscos e controles da fase de Entrega;
 - 3.2.2 explicar a integração da fase de Entrega com a camada de Gerenciamento.

4 A fase de Operações

- 4.1 O candidato possui conhecimento da fase de Operações
O candidato é capaz de...
 - 4.1.1 nomear/listar as funções de gerenciamento de serviços (FGS) pertencentes à fase de Operações;
 - 4.1.2 definir os conceitos básicos da fase de Operações;
 - 4.1.3 nomear as revisões de gerenciamento (RG) da fase de Operações.
- 4.2 O candidato compreende a relação da fase de Operações com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.
O candidato é capaz de...
 - 4.2.1 descrever os objetivos, riscos e controles da fase de Operações;
 - 4.2.2 explicar a integração da fase de Operações com a camada de Gerenciamento.

5 A Camada de Gerenciamento

- 5.1 O candidato possui conhecimento da Camada de Gerenciamento.
O candidato é capaz de...
 - 5.1.1 nomear/listar as funções de gerenciamento de serviços (FGS) pertencentes à Camada de Gerenciamento;
 - 5.1.2 definir os conceitos básicos da Camada de Gerenciamento;
 - 5.1.3 nomear as revisões de gerenciamento (RG) da Camada de Gerenciamento.
- 5.2 O candidato compreende a relação da Camada de Gerenciamento com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.
O candidato é capaz de...
 - 5.2.1 descrever os objetivos da Camada de Gerenciamento;
 - 5.2.2 descrever os tipos de controle da Camada de Gerenciamento;
 - 5.2.3 descrever o papel de coordenação da Camada de Gerenciamento ao longo das fases do ciclo de vida: Planejamento, Entrega e Operações.

3. Lista de conceitos básicos

Este capítulo contém os termos e abreviaturas com que os candidatos devem se familiarizar.

Por favor, note que o conhecimento destes termos de maneira independente não é suficiente para o exame; O candidato deve compreender os conceitos e estar apto a fornecer exemplos.

	Inglês	Português
1	The MOF overview	Visão geral do MOF
1.1	IT service life cycle Process Service management function (SMF) Solution accelerators	Ciclo de vida de gerenciamento de serviços Processo Função de gerenciamento de serviços (FGS) Aceleradores de solução
2	The Plan phase	A fase Planejamento
2.1	Business/IT Alignment <ul style="list-style-type: none"> • Demand management • IT service strategy • Operating level agreement (OLA) • Service catalog • Service portfolio • Service level agreement (SLA) • Service Level Management • Underpinning contract (UC) Reliability <ul style="list-style-type: none"> • Business continuity planning • Availability Management • Capacity Management • IT service continuity management Policy Financial Management <ul style="list-style-type: none"> • Benefit Management • Return on investment (ROI) • Operational costs • Total cost of ownership (TCO) • Value realization Service Alignment Portfolio	Alinhamento de TI/Negócio <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de demanda • Estratégia de serviços de TI • Acordo de nível operacional (ANO) • Catálogo de serviço • Portfolio de serviço • Acordo de nível de serviço (ANS) • Gerenciamento de Nível de Serviço • Contrato de apoio (CA) Confiabilidade <ul style="list-style-type: none"> • Plano de continuidade de negócio • Gerenciamento de disponibilidade • Gerenciamento de capacidade • Gerenciamento de continuidade de serviços de TI Política Gerenciamento financeiro <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de benefícios • Retorno sobre o investimento (RSI) • Custos operacionais • Custo total de propriedade (CTP) • Valor da realização Alinhamento do Serviço Portfólio Alinhamento de TI Serviços de TI
2.2	IT alignment IT Services <ul style="list-style-type: none"> • Valuable • Predictable • Reliable • Cost effective • Changing business needs • Reliable • Trustworthy • Business requirements Proactive risk Management	Alinhamento de TI Serviços de TI <ul style="list-style-type: none"> • Valioso • Previsível • Confiável • Custo efetivo • Necessidades de negócio • Confiável • Confiança • Requisitos de negócio Gerenciamento de risco proativo

3 The Deliver phase

3.1

Envisioning

- Customer
- Milestone
- Interim milestone
- Vision
- Vision/scope document
- Solution
- Stakeholders
- Users
- Scope

Project Planning

- Bottom-up scheduling
- Conceptual design
- Customer
- Logical design
- Milestone
- Interim milestone
- Personas
- Physical design
- Vision
- Solution
- Stakeholders
- Use case
- Use scenario
- Users
- Scope

Build

- Development role
- Baseline
- Bottom-up scheduling
- Conceptual design
- Customer
- Functional specification
- Logical design
- Milestone
- Interim milestone
- Physical design
- Product Management role
- Program Management role
- Release Management role
- Vision
- Solution
- Stakeholders
- Use case
- Use scenario
- User Experience role
- Users
- Test role
- Scope
- Scope Complete Milestone

Stabilize

- Bug convergence
- Functional testing
- Integration testing
- Pilot test

A fase Entrega

Previsão

- Cliente
- Marco
- Etapa intermediária
- Visão
- Documento de escopo/visão
- Solução
- Partes interessadas
- Usuários
- Escopo

Planejamento de projeto

- Base para agendamento
- Desenho conceitual
- Cliente
- Projeto lógico
- Marco
- Etapa intermediária
- Pessoas
- Desenho físico
- Visão
- Solução
- Partes interessadas
- Caso de uso
- Cenário de uso
- Usuários
- Escopo

Construir

- Papel de desenvolvimento
- Linha de base
- Base para agendamento
- Desenho conceitual
- Cliente
- Especificação funcional
- Desenho lógico
- Marco
- Etapa intermediária
- Desenho físico
- Papel de gerente de produto
- Papel de gerente de programa
- Papel de gerente de liberação
- Visão
- Solução
- Partes interessadas
- Caso de uso
- Cenário de uso
- Papel de Usuário de experiência
- Usuários
- Papel de teste
- Escopo
- Marco de Escopo Completo

Estabilizar

- Convergência de Bug
- Teste funcional
- Teste de integração
- Teste piloto

	<ul style="list-style-type: none"> • Unit testing • Triage • Zero bug bounce 	<ul style="list-style-type: none"> • Teste de unidade / Teste unitário • Triagem • Salto para zero bug
	Deploy <ul style="list-style-type: none"> • Baseline • Customer • Quiet period • Pilot test • Stakeholders • Users 	Implantar <ul style="list-style-type: none"> • Linha de base • Cliente • Período de congelamento (freezing) • Teste piloto • Partes interessadas • Usuários
	Project plan approved Release Readiness Release Readiness Review	Plano de projeto aprovado Preparação da liberação Revisão da Preparação da Liberação
3.2	IT Services <ul style="list-style-type: none"> • Effective • Successful • Ready for operations • Solution 	Serviços de TI <ul style="list-style-type: none"> • Efetivo • Sucesso • Pronto para operações • Solução
4	The Operate phase	A fase Operação
4.1	Operations <ul style="list-style-type: none"> • Operations guide • Operations log • Operations plan • Service window • Work instruction 	Operações <ul style="list-style-type: none"> • Guia de operações • Log de operações • Plano de operações • Janela do serviço • Instrução de trabalho
	Service Monitoring and Control <ul style="list-style-type: none"> • Action/Response • Aggregation • Alert • Reporting • Correlation • Event • Health model • IT control • Resolution completion • Rule • Threshold/criteria 	Serviço de monitoração e controle <ul style="list-style-type: none"> • Ação/Resposta • Agregação/Conjunto/Aglomerção • Alerta • Relatórios • Correlação • Evento • Modelo de saúde • Controle de TI • Resolução completa • Regra • Limites (parâmetros) / critérios
	Customer Service <ul style="list-style-type: none"> • Customer Service Representative (CSR) • Incident • Incident Resolution request • Information request • New Service request • Service • Service Desk • Service fulfilment request 	Atendimento ao cliente <ul style="list-style-type: none"> • Assistência a clientes / representante técnico • Incidente • Requisição de resolução de incidente • Requisição de informação • Requisição de novo serviço • Serviço • Central de serviços • Requisição de serviço
	Problem Management <ul style="list-style-type: none"> • Error • Known error • Known error database • Problem • Configuration management system (CMS) • Root cause 	Gerenciamento de problema <ul style="list-style-type: none"> • Erro • Erro conhecido • Base de dados de erros conhecidos • Problema • Sistema de Gerenciamento de configuração • Causa raiz

4.2	Operational Health Deployed services Service level agreement (SLA) Operating level agreement (OLA)	Saúde operacional Serviços implementados Acordo de nível de serviço (ANS) Acordo de nível operacional (ANO)
5	The Manage Layer	A Camada de Gerenciamento
5.1	Governance, Risk and Compliance <ul style="list-style-type: none"> • Compliance • Configuration management system (CMS) • Evidence • Governance • IT control • Risk • Contingency • IT asset • Mitigation • Risk assessment • Risk management Change and Configuration <ul style="list-style-type: none"> • Change • Change advisory board (CAB) • Change category • Change log • Change Manager • Forward Schedule of Change (FSC) • Post-implementation review (PIR) • Configuration item (CI) • RACI • Release • Release Manager • Definitive software library (DSL) • Request for Change (RFC) • Risk value • Service map Team <ul style="list-style-type: none"> • Accountability • Project team • Dedicated team • Role • Role type • Team of peers • Virtual team Policy and Control	Governança, Risco e Conformidade <ul style="list-style-type: none"> • Conformidade • Sistema de gerenciamento de configuração (SGC) • Evidência • Governança • Controle de TI • Risco • Contingência • Ativo de TI • Mitigação • Avaliação de risco • Gerenciamento de risco Mudança e Configuração <ul style="list-style-type: none"> • Mudança • Comitê consultivo de mudanças (CCM) • Categoria de mudanças • Log de mudança • Gerente de mudanças • Programação de mudanças futuras (PMF) • Revisão pós-implementação (RPI) • Item de configuração (IC) • Matriz RPCI (RACI) • Liberação • Gerente de Liberação • Biblioteca de software definitiva (BSD) • Requisição de mudança (RDM) • Valor do risco • Mapa do serviço Equipe <ul style="list-style-type: none"> • Prestação de contas • Equipe de projeto • Equipe dedicada • Papel • Tipo de papel • Equipe de pares (pessoas com os mesmos papéis e responsabilidades) • Equipe virtual Política e controle
5.2	Policy and control management review <ul style="list-style-type: none"> • Internal controls • Administrative control • Physical control • Technical control Service Management Function (SMF)	Política e revisão do controle de gerenciamento <ul style="list-style-type: none"> • Controles internos • Controles administrativos • Controles físicos • Controles técnicos Função de Gerenciamento de Serviços (FGS)

Justificativa das escolhas

Conceitos básicos relacionados com as especificações do exame 2.2, 3.2, 4.2 e 5.2 também são mencionados em outros requisitos do exame.

4. Literatura

Literatura do exame

O conhecimento necessário para o exame é coberto na seguinte literatura:

- A. ed. David Pultorak, Clare Henry and Paul Leenards
MOF 4.0 – Microsoft Operations Framework 4.0 – a pocket guide
Van Haren Publishing (2008)
ISBN: 9789087532864 (hardcopy)
ISBN: 9789401801188 (eBook)

Literatura adicional

- B. **Microsoft® Operations Framework**
<http://www.microsoft.com/mof>
[http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb741061\(TechNet.10\).aspx](http://technet.microsoft.com/en-us/library/bb741061(TechNet.10).aspx)
- C. **Microsoft® Operations Framework Forum**
<http://technet.microsoft.com/nl-nl/solutionaccelerators/dd320379.aspx>

Comentário

A literatura adicional destina-se exclusivamente a referência e aprofundamento do conhecimento.

Matriz da literatura

Requisitos do exame	Especificações do exame	Referência
1. Visão geral do MOF		
	1.1 O candidato compreende a comparação no mercado	Visão geral do MOF
2. A fase de Planejamento		
	2.1 O candidato possui conhecimento da fase de Planejamento.	Visão geral da fase Planejar
	2.2 O candidato compreende a relação da fase de Planejamento com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	Visão geral da fase Planejar
3. A fase de Entrega		
	3.1 O candidato possui conhecimento da fase de Entrega.	Visão geral da fase Entregar
	3.2 O candidato compreende a relação da fase de Entrega com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	Visão geral da fase Entregar
4. A fase de Operações		
	4.1 O candidato possui conhecimento da fase de Operações	Visão geral da fase Operação
	4.2 O candidato compreende a relação da fase de Operações com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	Visão geral da fase Operação
5. A Camada de Gerenciamento		
	5.1 O candidato possui conhecimento da Camada de Gerenciamento.	Visão geral da camada Gerenciamento
	5.2 O candidato compreende a relação da Camada de Gerenciamento com as outras fases dentro do ciclo de vida de serviços de TI.	Visão geral da camada Gerenciamento

Contato EXIN

www.exin.com

