

**Simulador ITIL**  
**|Exame de Certificação da EXIM|**

# [WWW.ASASSOFTWARES.COM.BR](http://WWW.ASASSOFTWARES.COM.BR)



Toda empresa se encaixa em todos ou pelo menos um dos níveis da pirâmide de TI. É através dessas metodologias que os produtos/serviços são produzidos com qualidade e de uma forma organizada. Atualmente o mercado está buscando profissionais com essas certificações para o seu quadro de trabalho. O que está esperando?



Sites de algumas empresas que utilizam nossos simuladores para os seus cursos de treinamento:

[www.euax.com.br](http://www.euax.com.br)  
[www.clubegp.com.br](http://www.clubegp.com.br)  
[www.portfoliogc.com.br](http://www.portfoliogc.com.br)

Os simuladores para exames de certificação são avaliados por profissionais certificados na área com o intuito de buscar sempre uma melhoria contínua na sua base de conhecimento, além de procurar recursos para facilitar os seus estudos.

# Índice

<b>1</b>	<b>Informações Básicas .....</b>	<b>1</b>
1.1	Sair da aplicação .....	1
1.2	Testar aplicação .....	1
1.3	Licenciando a aplicação .....	1
1.4	Aceitar as condições de uso da aplicação .....	1
1.5	Contrato de Licença de Uso .....	2
1.6	Formas de Pagamento .....	2
1.7	Código de registro por computador .....	2
1.8	Efetuei o pagamento e agora? .....	2
1.8.1	Backup .....	2
1.8.2	Devolução .....	2
1.8.3	Preço .....	2
<b>2</b>	<b>Escolhendo o simulador da prova .....</b>	<b>3</b>
2.1	Finalizar aplicação .....	3
2.2	Confirmar área Simulador da Prova .....	3
2.3	Selecionar Área .....	3
<b>3</b>	<b>Recuperar última prova .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Simulador da Prova .....</b>	<b>5</b>
4.1	Marcar questão para revisão .....	5
4.2	Marcar resposta certa .....	5
4.3	Pausar prova .....	5
4.4	Mostrar resposta certa .....	5
4.5	Abandonar a prova .....	6
4.6	Entregar a prova .....	7
4.7	Voltar questão .....	7
4.8	Próxima questão .....	7
4.9	Visualizar gráfico .....	7
4.10	Impressão do resultado da prova .....	7
<b>5</b>	<b>Quero comprar um pacote de licenças. Qual o procedimento? .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Problemas na aplicação .....</b>	<b>8</b>
6.1	Instalei o simulador e o mesmo apresenta erro .....	8

# 1 Informações Básicas



Figura 01

## 1.1 Sair da aplicação

- Clique em **sair** para finalizar a aplicação.

## 1.2 Testar aplicação

- Para **testar** a aplicação com seus recursos limitados, deverá ser clicado nesta opção. A versão DEMO é composta por 20 questões de mais de 720 questões composta pelo simulador.

## 1.3 Licenciando a aplicação

- A opção **confirmar** será utilizada quando você for registrar o sistema através da licença que será lhe enviada após a confirmação de pagamento.

- A licença enviada pela empresa **ASAS SOFTWARES e TECNOLOGIA** deverá ser copiada e colada no campo senha. Feito isso, deverá ser clicado no botão confirmar para registrar a aplicação.

- A aplicação não expira podendo ser utilizada sempre no computador no qual foi registrado.

## 1.4 Aceitar as condições de uso da aplicação

- Tanto para testar a aplicação no modo DEMO ou para registrar a licença, o mesmo deverá ser marcado.

## **1.5 Contrato de Licença de Uso**

- Esse contrato explica quais são as normas de uso da aplicação e o mesmo deverá ser lido para evitar futuros problemas.

- Deverá ser utilizada a barra de rolagem para ler todo o contrato.

## **1.6 Formas de Pagamento**

- A empresa ASAS oferece algumas formas de pagamento como: Boleto, Paypal, PagueSeguro da uol ou ate mesmo transferência eletrônica.

## **1.7 Código de registro por computador**

- Código exclusivo do computador no qual a aplicação foi instalada.

## **1.8 Efetuei o pagamento e agora?**

- Uma vez feito o pagamento em qualquer uma das opções desejada, deverá ser enviado para os e-mails abaixo as seguintes informações:

- Código gerado pelo simulador do computador no qual realmente for estudar conforme o código exibido no item 1.7 da figura 01.

- Cópia do comprovante de pagamento para os e-mails [suporte@asassoftwares.com.br](mailto:suporte@asassoftwares.com.br) e [gerencia@asassoftwares.com.br](mailto:gerencia@asassoftwares.com.br).

- Seu e-mail será respondido após a confirmação de pagamento e a licença será enviada por e-mail no prazo de 48 horas no máximo.

- A aplicação gera um código conforme figura 01 item 1.7 para cada computador no qual foi instalado. A licença que será enviada para o licenciado, funcionará apenas no computador que pertence ao código enviado. Não existe a possibilidade de migração da licença para outro computador.

- A empresa ASAS não responsabiliza por PERDA ou ROUBO do computador no qual foi registrada a licença.

### **1.8.1 Backup**

- Para fazer o backup do simulador no caso de problemas no sistema operacional ou hardware você deverá salvar a pasta ITIL que fica dentro de C:\. Qualquer problema que venha ocorrer no seu computador basta voltar à pasta de backup que o simulador estará funcionando normalmente.

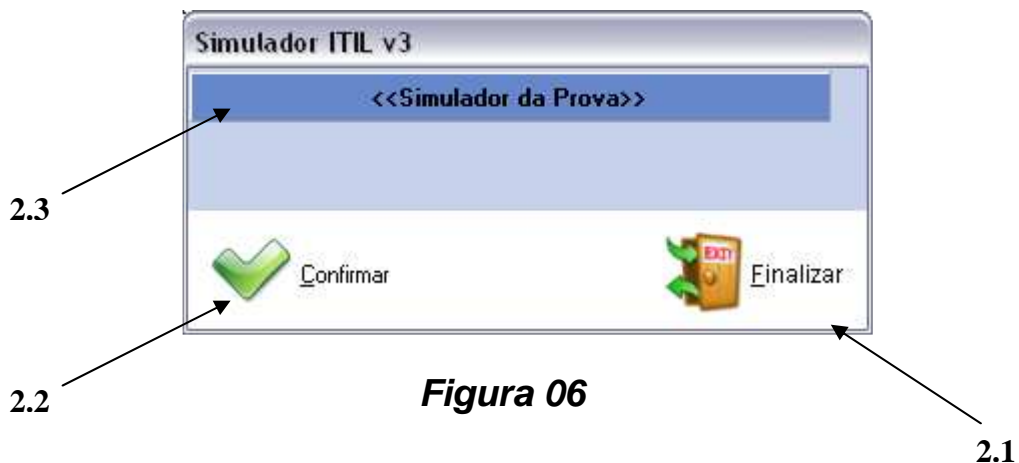
### **1.8.2 Devolução**

- Uma vez enviado a licença, não será possível efetuar a devolução do dinheiro pago.

### **1.8.3 Preço**

- Em caso de divergência, o preço válido é o do site da ASAS SOFTWARES e TECNOLOGIA.

## 2 Escolhendo o simulador da prova



### 2.1 Finalizar aplicação

- Ao clicar neste botão, a aplicação será fechada.

### 2.2 Confirmar área Simulador da Prova

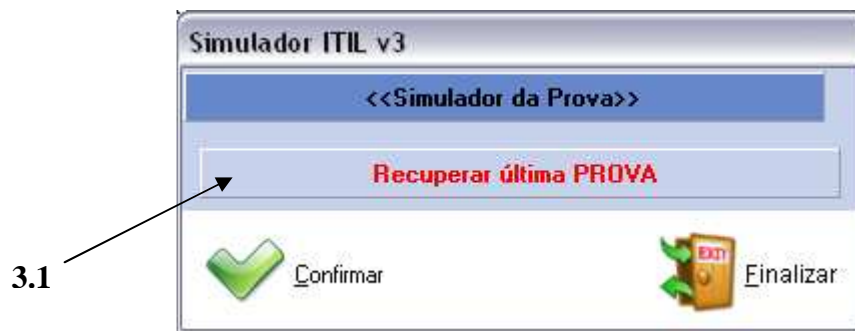
- Uma vez selecionado a opção **Simulador da Prova**, basta clicar no botão confirmar para iniciar o exame.

### 2.3 Selecionar Área

- A área de cores verdes significa que a aplicação é DEMO e que no momento você não possui acesso enquanto não registrar a mesma.

- Na versão DEMO será exibido o **simulador da prova** conforme item 2.3 da figura 06 que é o bolão de 20 questões de uma base de conhecimento de mais de 720 questões após a versão já licenciada. Na versão DEMO, será exibido apenas 20 questões para sua análise quanto à aplicação.

### 3 Recuperar última prova



**Figura 07**

- Talvez esse recurso da aplicação seja o mais importante durante todo o seu estudo. Como muitas pessoas não possuem tempo para sentar horas e horas para se dedicar aos estudos de uma única só vez, devido aos trabalhos e correria do dia a dia, este recurso foi feito para facilitar o seu aprendizado. Este recurso lhe permite que você possa continuar fazendo a prova na última questão em que parou, mesmo desligando o computador.

- Essa opção é exibida quando você fecha a aplicação clicando no botão x na barra superior conforme figura 08 item 3.2. Desta forma, toda vez que você abrir o simulador, na tela que você seleciona a área de **Simulador da Prova**, será exibido o botão **recuperar última prova**. Esse recurso serve também para problemas de queda de energia ou de hardware que às vezes reinicia sozinho e que te deixa de mãos atadas.



**Figura 08**

## 4 Simulador da Prova

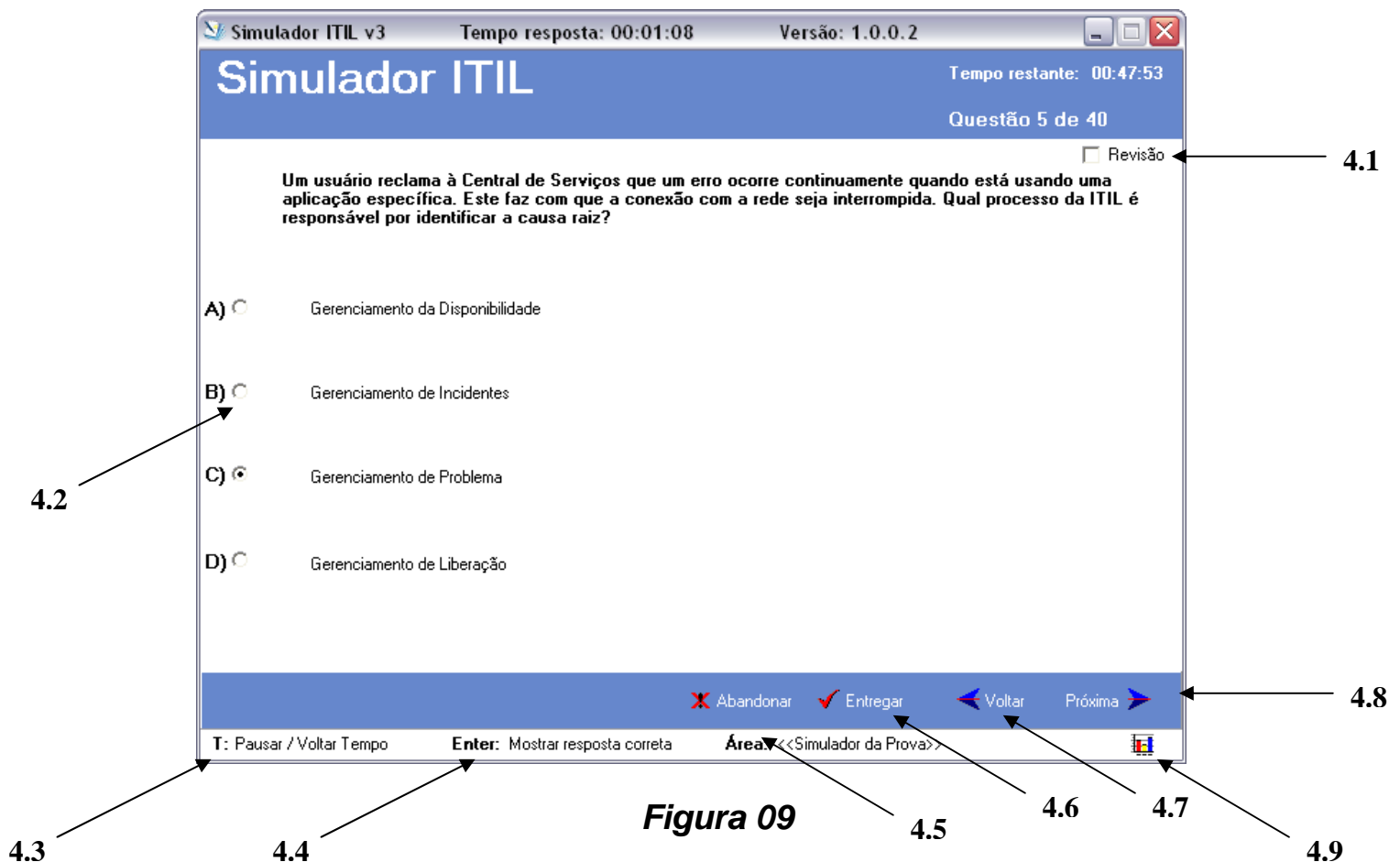


Figura 09

### 4.1 Marcar questão para revisão

- Aquelas questões que você possui dúvida quanto à resposta, poderá ser marcada pra revisão, ou seja, no final da prova, você poderá voltar somente nas questões selecionadas.

- Para marcar a questão para ser revisada, basta clicar no item 4.1 da figura 09.

### 4.2 Marcar resposta certa

- Para cada pergunta é exibido 4 respostas que pode ser marcada conforme o item 4.2 da figura 09.

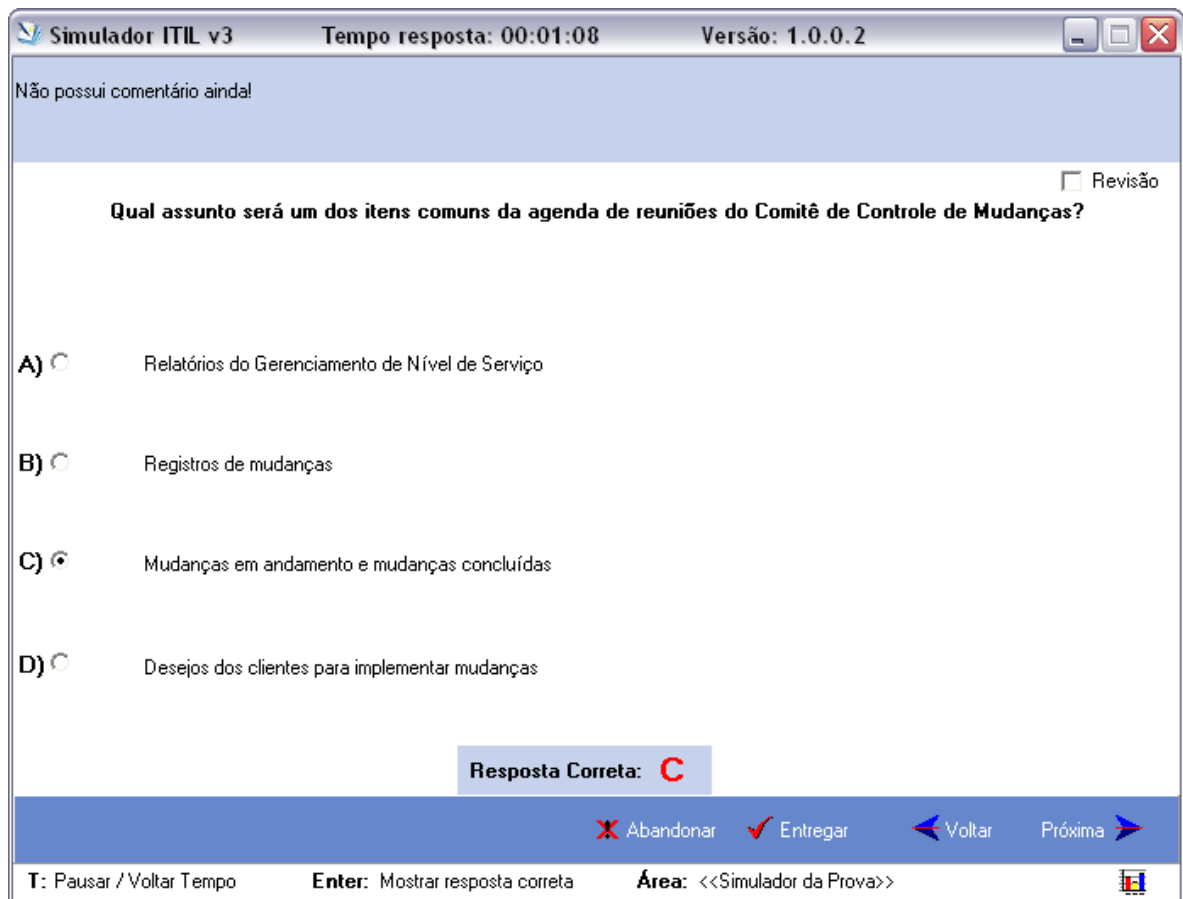
### 4.3 Pausar prova

- Apertando a tecla de atalho T do teclado, o tempo de resposta da prova é congelado. Para voltar o tempo, basta teclar novamente a tecla T.

### 4.4 Mostrar resposta certa

- Mesmo antes de responder uma questão ou de finalizar a prova, você poderá ver a resposta correta e comentário de cada questão. Para isso, é necessário apertar a tecla ENTER do teclado. Para voltar ao estado anterior sem exibir a resposta, basta apertar novamente a tecla ENTER. Veja um exemplo conforme a figura 10 abaixo.





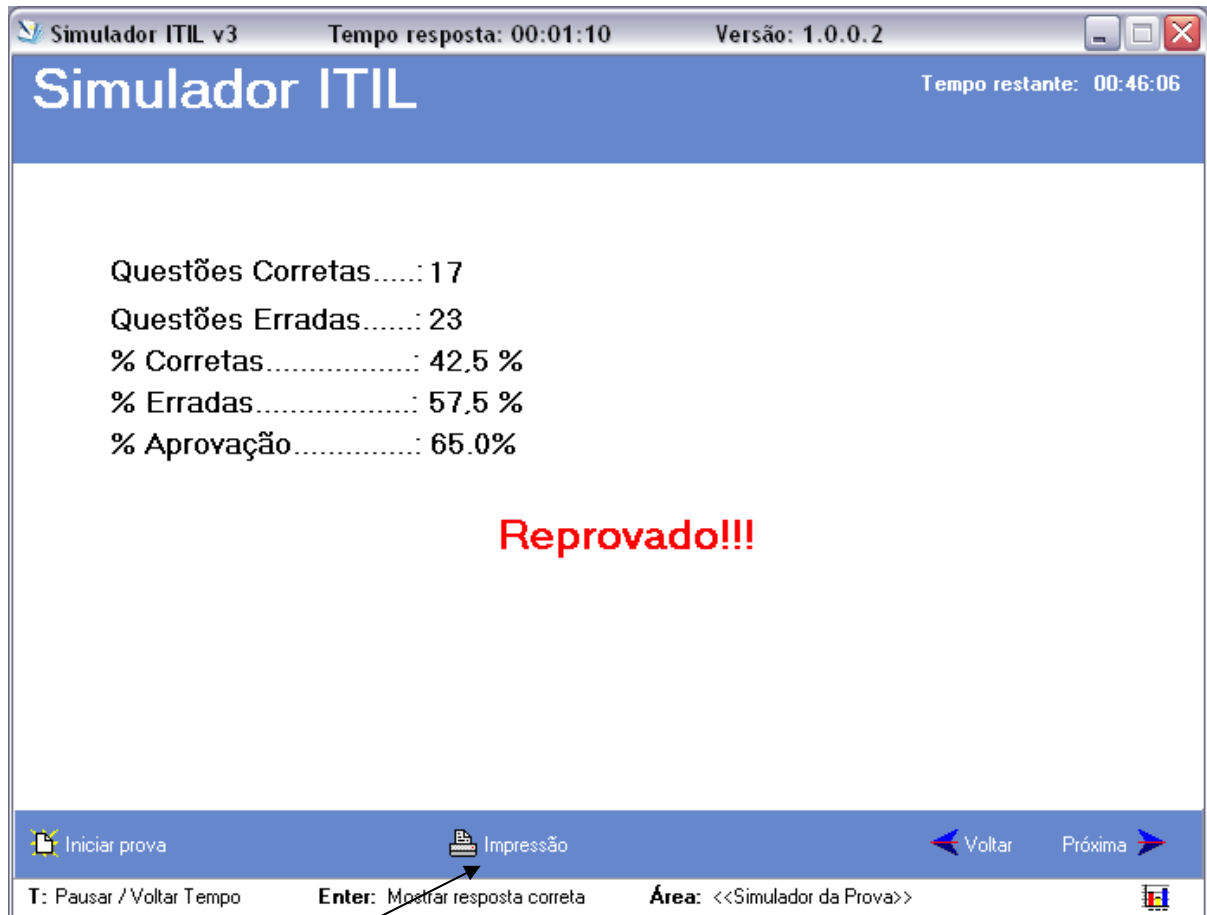
**Figura 10**

#### **4.5 Abandonar a prova**

- Ao abandonar a prova, a aplicação será finalizada e a prova em andamento será perdida.

## 4.6 Entregar a prova

- Ao entregar a prova, será exibida a tela abaixo conforme figura 11 com o resultado de acertos e aprovação.



**Figura 11**

## 4.7 Voltar questão

- Mesmo com as questões já respondidas, será possível voltar às questões anteriores.

## 4.8 Próxima questão

- Mesmo com as questões não respondidas ainda, será possível avançar para as questões seguintes.

## 4.9 Visualizar gráfico

- O gráfico de desempenho mostra a média de acertos durante os estudos. Através dele você consegue se avaliar quanto ao aprendizado conforme o item 4.9 da figura 09.

## 4.10 Impressão do resultado da prova

- É possível visualizar no formato de relatório o resultado da prova e salvar ele nos formatos PDF, Word e Excel. Com isso, você pode fazer um comparativo de aprendizado juntamente com o gráfico de desempenho.

- Para efetuar a impressão, basta clicar no item 4.10 conforme figura 11.

## 5 Quero comprar um pacote de licenças. Qual o procedimento?

- Caso esteja participando de um grupo de estudos ou, por outro motivo deseja comprar um pacote de licenças, segue o procedimento:

- O valor do pacote de licença deve ser verificado na tabela de preços no site [www.asasssoftwares.com.br](http://www.asasssoftwares.com.br)
- Escolha a forma de pagamento conforme o item do menu 1.6 e envie o comprovante de pagamento para o e-mail [suporte@asasssoftwares.com.br](mailto:suporte@asasssoftwares.com.br) e [gerencia@asasssoftwares.com.br](mailto:gerencia@asasssoftwares.com.br)
- Deverá ser enviado também por e-mail o nome e endereço de e-mail de todos os stakeholders que serão licenciados.

- Existem duas formas de distribuir as licenças:

- Cada licenciado deverá enviar o código gerado pelo simulador conforme o item do menu 1.7 para os e-mails citados acima. A empresa ASAS estará verificando se nome do licenciado e e-mail bate com a lista de e-mails enviados pelo responsável pelo grupo de estudos. Caso sim, a ASAS estará enviado a licença com cópia para o responsável pelo grupo de estudos para seu controle de quem está solicitando as licenças.
- Uma outra forma é o próprio responsável pelo grupo de estudos solicitar a licença a empresa ASAS. Assim ele mesmo fará o controle de quem está solicitando a licença.

## 6 Problemas na aplicação

- A aplicação foi homologada no sistema operacional Windows. Caso o licenciado abra o sistema em outros sistemas operacionais, não podemos garantir o funcionamento da aplicação.

### 6.1 Instalei o simulador e o mesmo apresenta erro

**(Solução 01)**

Tentar mesmo através do seu Windows a alternativa:

- Clique com o botão direito do mouse em cima do executável ITIL -> Propriedades
- Clique na ABA compatibilidade e em seguida marque a opção "Executar esse programa em modo de compatibilidade" e selecione o sistema operacional mais novo que aparecer.
- Confirme todas as opções que aparecer e tente abrir o simulador novamente.

Obs.: Caso não consiga ainda, tente selecionar no modo compatibilidade um outro sistema operacional.

**(Solução 02)**

Instalar uma máquina virtual com Windows 32 bits e instalar o novamente o Simulador.

**(Solução 03)**

Entre no diretório onde o simulador foi instalado (ex: C:\), copie a pasta ITIL, cole no diretório Meus Documentos do usuário e verifique se o problema foi resolvido. Normalmente a pasta Meus documentos não possui problemas de permissão. Verifique se o seu usuário possui perfil de Administrador!