

EXAMEN ITIL

**VOORBLAD
ALGEMENE INFORMATIE**

Soort Examen:	EXAMEN ITIL Foundation
Samenstellers Examen:	Ruud Janssen / Piet van Steen
Surveillant:	Ruud Janssen
Nakijker:	Ruud Janssen
Doelgroep:	ICT-Beheerder
Cohort	2008-2010
Versienummer Toets	Periode 3/4 – Eerste kans ITIL V3
Afnamedatum:	APRIL 2009/JULI 2009 - Schakelweek / Inhaalweek

TIJD : 9.20-11.20h

DAG : MA – DI – **WO – DO – VR**

PRESENTIELIJST : BIJLAGE

RADIUS COLLEGE – AFDELING ICT

MBO EXAMEN ITILF - versie 1A - EXAMENVRAGEN - ANTWOORDEN

VRAAG 1

Wel onderdeel zit niet in het CMIS (Capacity Management Information System):

- A. Capacity & Performance Reports and Data
- B. SLA
- C. Forecast
- D. Capacity Plan

VRAAG 2

De juiste volgorde bij de applicatiemanagementlevenscyclus?

- A. Eisen, Samenstellen, Ontwerpen, Installeren, Uitvoeren, Optimaliseren.
- B. Eisen, Ontwerpen, Samenstellen, Installeren, Uitvoeren, Optimaliseren.
- C. Eisen, Ontwerpen, Samenstellen, Uitvoeren, Installeren, Optimaliseren.
- D. Eisen, Ontwerpen, Samenstellen, Installeren, Optimaliseren, Uitvoeren.

VRAAG 3

CSI (Continue Service Improvement) meet en monitort vooral de volgende zaken:

- A. Kwaliteit, Performance
- B. Procescompliance, Kwantiteit, Performance, Bedrijfsdoelstellingen van een proces
- C. Kwaliteit, Procescompliance, Communicatie
- D. Procescompliance, Kwaliteit, Performance, Bedrijfswaarde van een proces

VRAAG 4

Waar staan de letters SWOT voor als men het bij De levenscyclus Continue Serviceverbetering heeft over een SWOT-Analyse?

- A. Strengths, Weakness, Opportunities, Threats.
- B. Strengths, Workability, Opportunities, Threatements
- C. Scores, Weakness, Opportunities, Threats.
- D. Scores, Workability, Overall-views, Threats

VRAAG 5

Welk proces is verantwoordelijk voor het opzetten van een kostentoerekening systeem?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

VRAAG 6

Wanneer mag een incident worden afgesloten?

- A. Als een incident in de derde lijns ondersteuning niet oplosbaar blijkt te zijn.
- B. Als een incident is overgedragen aan de tweede lijns ondersteuning.
- C. Als de toegestane oplostijd is overschreden.
- D. Als na het aanbrengen van de oplossing de indiener bij controle door de incident medewerker heeft aangegeven tevreden te zijn met de oplossing

VRAAG 7

Het primaire doel van Problem Management is:

- A. Om problemen te voorkomen waardoor minder incidenten gemeld worden
- B. Om een mogelijkheid te hebben voor gebruikers om standaard service requests in te dienen
- C. Om het normale dienstenniveau zo spoedig mogelijk te realiseren na een incident
- D. Om events te detecteren, ze te begrijpen, ze te beschrijven en vervolgens een oplossingstrategie te bedenken.

VRAAG 8

Welke van de volgende is geen onderdeel van de Service Levenscyclus?

- A. Continue Service Improvement
- B. Service Operation
- C. Service Architecture
- D. Service Strategy

VRAAG 9

Welk proces controleert de afspraken met betrekking tot de openingstijden van de servicedesk?

- A. Problem Management
- B. Availability Management
- C. Service Level Management
- D. Event Management

VRAAG 10

Welk alternatief past het beste bij de levenscyclus van een 'Problem'?

- A. Incident, Problem, Change, Known Error
- B. Incident, Known Error, Problem, Change
- C. Problem, Incident, Known Error, Change
- D. Incident, Problem, Known Error, Change

VRAAG 11

Welke bewering is WAAR?

- A. Functionele escalatie kan inhouden dat een leverancier ingeschakeld wordt om te assisteren bij het herstel van een incident
- B. Impact en urgentie zijn synoniemen van elkaar
- C. Afgesloten incidenten kunnen het beste meteen uit de incidentendatabase verwijderd worden
- D. Een work-around is hetzelfde als een Known Error

VRAAG 12

Welk van de volgende aspecten zijn karakteristiek voor een proces:

- A. Ze zijn meetbaar
- B. Ze hebben specifieke resultaten
- C. Ze leveren resultaten aan klanten of belanghebbenden
- D. Ze zijn een reactie op een specifiek event
- E. Elk van de bovengenoemde. → variant: eentje weglaten voor 4 keuzes

VRAAG 13

De vier P's van strategie naar Henry Mintzberg zijn:

- A. Positie, Perspectief, Productie, Politie
- B. Perspectief, Plan, Periode, Profiel
- C. Plan, Positie, Perspectief, Patroon
- D. Patroon, Plan, Productie, Periode

VRAAG 14

Welke van de volgende stappen behoort NIET in het Continual Service Improvement (CSI) model?

- A. Wat is de visie?
- B. Hebben we het doel bereikt?
- C. Is er een budget?
- D. Waar staan we nu?

VRAAG 15

Waar wordt het RACI model voor gebruikt?

- A. Het documenteren van de rollen en relaties tussen betrokkenen in een proces of activiteit
- B. Het definiëren van assets voor een nieuwe service of proces
- C. Het analyseren van de business impact van een incident
- D. Het creëren van een gebalanceerde scorekaart die een totaaloverzicht geeft van het Service Management.

VRAAG 16

Wat is de belangrijkste reden voor het maken van een baseline?

- A. Om processen te standaardiseren
- B. Om te weten te komen wat de kosten van een geleverde service zijn
- C. Om rollen en verantwoordelijkheden duidelijk te maken
- D. Om later vergelijkingen te kunnen maken.

VRAAG 17

De organisatie schakelt een externe organisatie in voor het ontwerpen, ontwikkelen, onderhouden en ondersteunen van de IT service. Deze leveringsoptie voor IT-services noemt men:

- A. Insourcing
- B. Outsourcing
- C. Co-sourcing
- D. Multisourcing

VRAAG 18

Wat is de omschrijving van het begrip Confidentiality (vertrouwelijkheid) als onderdeel van het proces Security Management?

- A. de bescherming van de gegevens tegen ongeoorloofde kennisneming en gebruik
- B. de beschikbaarheid van de gegevens op elk moment
- C. het op juistheid kunnen controleren van de gegevens
- D. de correctheid van de gegevens

VRAAG 19

Wat is nooit een activiteit van de Service Desk?

- A. afhandelen van (standaard)wijzigingsverzoeken
- B. bijstellen van de afspraken die staan in een Service Level Agreement (SLA)
- C. opsporen van de achterliggende oorzaak van incidenten
- D. voorlichting geven over producten en diensten

VRAAG 20

Wat is een andere benaming voor Uptime (storingsvrij interval)?

- A. Mean Time Between Failures (MTBF)
- B. Mean Time To Repair (MTTR)
- C. Mean Time Between System Incidents (MTBSI)
- D. verhouding tussen MTBF en MTBSI

VRAAG 21

Welk van de volgende informatie moet een Service Catalogus bevatten?

- A. De versie informatie van alle software
- B. De organisatiestructuur van het bedrijf
- C. Assets informatie
- D. Details van alle operationele services

VRAAG 22

Welke van de volgende beweringen zijn CORRECT?

- 1. Een proces reageert op specifieke events
 - 2. Een proces is gericht op een resultaat en kan gemeten worden
- A. Alleen 1
 - B. Beiden
 - C. Geen van beiden
 - D. Alleen 2

VRAAG 23

De 4 stappen in de Deming Cycle zijn:

- A. Plan, Measure,, Monitor, Rapporteer
- B. Plan. Check, Re-Act, Implement
- C. Plan, Do, Act, Audit
- D. Plan, Do, Check, Act

VRAAG 24

Incident Management heeft een waarde voor de business omdat

- A. Men helpt de kosten van de infrastructuur te controleren en nieuwe technologieën toevoegt
- B. Men gebruikers helpt om problemen op te lossen
- C. Men gebruikers en processen op elkaar afstemt bij het leveren van service
- D. Men bijdraagt aan het verlagen van de impact.

VRAAG 25

Welk van de volgende voorbeelden is GEEN voorbeeld van een Service Request?

- A. Een gebruiker belt de Service Desk om een toner cartridge te bestellen
- B. Een gebruiker belt de service desk omdat ze de functionaliteit van een applicatie willen veranderen
- C. Een manager geeft opdracht om voor een nieuwe medewerker toegang te geven tot een applicatie
- D. Een gebruiker logt in op de interne website en download een getiërceerde kopie van software uit de lijst van goedgekeurde applicaties

VRAAG 26

Als een organisatie in staat is op meer Proactief te worden in zijn ITSM processen, wat gebeurt er dan waarschijnlijk met de service kosten?

- A. Die zullen waarschijnlijk geleidelijk toenemen
- B. Die zullen waarschijnlijk dramatisch toenemen
- C. Die zullen waarschijnlijk geleidelijk iets afnemen
- D. Die zullen waarschijnlijk in het begin iets afnemen en dan weer naar het oude niveau terugkeren.

VRAAG 27

De volgende opties worden betrokken bij een proces

- 1. Big Bang t.o.v. Gefasseerd
- 2. Push & Pull
- 3. Geautomatiseerd t.o.v. Handmatig

Opties horen bij:

- A. Incident Management
- B. Release and Deployment Management
- C. Service Asset en Configuration Management
- D. Service Catalogue Management

VRAAG 28

Welk van de volgende beweringen over de Service Desk zijn CORRECT

- 1. De Service Desk is een functie die voorziet in een communicatiemogelijkheid tussen de IT afdeling en de gebruikers voor alle operationele zaken
 - 2. De Service Desk is altijd de eigenaar van het Incident Management Proces
- A. Alleen 1
 - B. Beiden
 - C. Geen van beiden
 - D. Alleen 2

VRAAG 30

Welke verantwoordelijkheid heeft de Security Manager bij het opstellen van een nieuwe Service Level Agreement (SLA)?

- A. Een Security Manager heeft geen verantwoordelijkheid bij het opstellen van een SLA
- B. vaststellen van de Security Baseline in de Service Catalogus
- C. een adviserende rol bij het opstellen van de Security paragraaf in de SLA
- D. rapporteren over de technische beschikbaarheid van beveiligingscomponenten

VRAAG 31

Wat wordt in een Service Level Agreement (SLA) opgenomen?

- A. afspraken over te leveren diensten
- B. de beschikbaarheid van de afgelopen periode
- C. een plan van aanpak voor het opzetten van het proces Service Level Management
- D. gedetailleerde technische beschrijvingen van een netwerk protocol

VRAAG 32

In welke Core Publicatie van ITIL ® v3 vindt je een uitvoerige beschrijving van het volgende:

- 1. Service Portfolio Management
- 2. Demand Management
- 3. Financial Management

Antwoord:

- A. Service Operation
- B. Service Strategy
- C. Service Transition
- D. Continual Service Improvement

VRAAG 33

Welk van de volgende beweringen is CORRECT over "Good Practice"?

- A. Het kan gebruikt worden om een organisatie beter te ontwikkelen
- B. Het is iets dat bij meerdere bedrijven wordt gebruikt
- C. Het is altijd goed gedocumenteerd in internationale standaarden
- D. Het is altijd gebaseerd op ITIL ®

VRAAG 34

Welk van de volgende wordt NIET opgeslagen in de DML (Definitive Media Library)?

- A. Back-ups van Applicatie Data
- B. Master copies van software
- C. Software Licenties
- D. Master copies van gecontroleerde documentatie

VRAAG 35

Welk proces bekijkt OLAs (Operation Level Agreements) volgens een terugkerend patroon?

- A. Supplier Management
- B. Service Portfolio Management
- C. Service Level Management
- D. Contract Management

VRAAG 36

Major Incidenten vereisen:

- A. Minder documentatie
- B. Langere oplostijden
- C. Minder urgentie
- D. Aparte procedures

VRAAG 37

Welk van de volgende kan niet bewaard en gemanaged worden met een tool?

- A. Kennis
- B. Informatie
- C. Wijsheid
- D. Data

VRAAG 38

Een spellingscontrole module van een tekstverwerkings pakket bevat een aantal fouten. De Applicatie Ontwikkelingsafdeling heeft de fout gecorrigeerd in een nieuwere versie. Welk proces is verantwoordelijk voor het testen van deze vernieuwde versie?

- A. Configuration Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Release Management

VRAAG 39

Van welk ITIL ® proces zijn Reliability, Serviceability en Maintainability componenten?

- A. IT Service Continuity Management
- B. Service Level Management
- C. Problem Management
- D. Availability Management

VRAAG 40

Welke bewering is juist?

- A. De Configuration Management System (CMS) is deel van de Known Error Database (KEDB)
- B. De Service Knowledge Management System (SKMS) is onderdeel van het CMS
- C. De KEDB en het CMS zijn onderdeel van het grotere SKMS
- D. Het CMS is onderdeel van het Configuration Management Database (CMDB)

(lever vragen en antwoordblad nu in)