

VRAAG 1

Bij welk van onderstaande alternatieven vind je een beschrijving van een afdeling in plaats van een proces?

- A Change Management
- B Incident Management
- C Problem Management
- D Service Desk

VRAAG 2

Welke van onderstaande factoren bepaalt mede de prioriteit van een incident?

- A Benodigde middelen
- B Categorie
- C Impact
- D Klantwens

VRAAG 3

Hoe draagt Problem Management bij aan een hoger oplospercentage van de eerstelijns ondersteuning?

- A door openstaande incidenten te analyseren
- B door met de klant incidenten te evalueren
- C door incidenten te voorkomen
- D door een kennisdatabase beschikbaar te stellen

VRAAG 4

Wie of wat is binnen het Change Management proces eindverantwoordelijk voor het gehele proces?

- A Change Advisory Board
- B Change coordinator
- C Change Management
- D IT-manager

VRAAG 5

Welk ITIL-proces is verantwoordelijk voor het afhandelen van een aanvraag voor een nieuwe werkplek volgens een standaardwerkwijze?

- A Incident Management
- B Change Management
- C Service Desk
- D Service Level Management

VRAAG 6

In welk ITIL-proces vindt de activiteit van het omschrijven en registeren van alle componenten in de IT-infrastructuur plaats/

- A Capacity Management
- B Configuration Management
- C Problem Management
- D Service Level Management

VRAAG 7

Wat is de taak van Error Control

- A controleren van problemen en incidenten
- B classificeren en stellen van prioriteiten van problemen
- C corrigeren van Known Errors
- D informeren van de gebruikers

VRAAG 8

Release Management heeft een foutieve Release gedistribueerd waardoor de maandelijkse facturatie is vastgelopen. Dit heeft zeer ingrijpende gevolgen voor de business en is als incident aangemeld.

Wat zal nu de eerste actie zijn?

- A Problem Management dient een Request for Change (RFC) in
- B Change Management start een Post Implementation Review (PIR)
- C Release Management gaat het 'Fall Back-plan' uitvoeren
- D Service Level Management start een Service Improvement Programme (SIP)

VRAAG 9

Met wie worden binnen IT-bedrijven Operation Level Agreements (OLA's) afgesloten?

- A andere IT-afdelingen binnen de onderneming
- B de klantorganisatie
- C de leverancier

VRAAG 10

Wanneer een ITSCM Plan in de bureaulade verdwijnt en er niks meer mee gedaan wordt, bestaat het gevaar dat het niet actueel blijft.

Bij welk ander ITIL-proces zou IT Service Continuity Management dit kunne borgen?

- A Availability Management
- B Change Management
- C Configuration Management for IT Services
- D Financial Management for IT Services

VRAAG 11

Waarvoor is Capacity Management verantwoordelijk?

- A beveiliging (Security)
- B middelenbeheer (Resource Management)
- C onderhoudbaarheid (Maintainability)
- D onderhoudsgraad (Serviceability)

VRAAG 12

Welk ITIL- proces zorgt ervoor dat de ter beschikking gestelde informatie voldoet aan de gestelde informatiebeveiligingseisen?

- A Availability Management
- B IT Service Continuity Management
- C Security Management
- D Service Level Management

VRAAG 13

Waarom moet er bij een wijzigingsverzoek een technische goedkeuring plaatsvinden?

- A om de impact en noodzaak helder te krijgen
- B om de kosten-batenanalyse en budgettering geregeld te krijgen
- C om ervoor te zorgen dat de gebruikers met de wijziging akkoord gaan
- D om voldoende garantie te krijgen voor het goed functioneren van de leverancier van het Configuratie Item

VRAAG 14

Wat is een activiteit van het ITIL-proces Configuration Management?

- A classificatie
- B implementatieplanning
- C sturing
- D verificatie

VRAAG 15

Waarin onderscheidt Problem Management zich van Incident Management?

- A Incident Management richt zich op registratie en Problem Management niet
- B Problem Management richt zich op snel herstel en Incident Management op het zoeken naar de oorzaak
- C Incident Management richt zich op snel herstel en Problem Management op het zoeken naar de oorzaak
- D Problem Management genereert rapportage en Incident Management niet

VRAAG 16

Wat is de bijdrage van Availability Management aan het proces Service Level Management?

- A Availability Management stelt informatie ter beschikking over de beschikbaarheid van de geleverde diensten
- B Availability Management treedt in overleg met gebruikers om te bepalen wat de beschikbaarheid van IT-diensten moet zijn
- C Availability Management levert gegevens over de beschikbaarheidseisen van gebruikers
- D Availability Management zorgt ervoor dat een Service Level Agreement (SLA) beschikbaar is voor alle gebruikers

VRAAG 17

Waarvoor zorgt binnen Financial Management for IT Services de activiteit Accounting?

- A dat er bekend is (per dienst) hoeveel geld de IT-organisatie uitgeeft
- B dat er jaarlijks een budget toegekend wordt aan de IT-organisatie
- C dat er over de prijs van een dienst onderhandeld kan worden
- D dat er per dienst of product een bepaald percentage winst gemaakt wordt

VRAAG 18

Wat is een voordeel van het gebruik van ITIL?

- A dat de gebruikers invloed krijgen op de organisatie die de IT-diensten aanbiedt
- B dat de kwaliteit en de kosten van de IT-dienstverlening beter beheersbaar worden
- C dat de organisatie rondom de IT-dienstverlening sneller kan worden ingericht
- D dat het doorbelasten van IT-diensten eindelijk mogelijk wordt

VRAAG 19

Waar staat Mean Time To Repair (MTTR) voor?

- A gemiddelde uptime van een ICT-dienst
- B gemiddelde downtime van een ICT-dienst
- C gemiddelde tijd tussen twee opeenvolgende incidenten
- D gemiddelde tijd van de storingsvrije periode binnen een meetperiode

VRAAG 20

Wat is een baseline binnen de IT-infrastructuur?

- A de belangrijkste ICT-infrastructuur (zoals een netwerk) waar allerlei werkplekken en diensten aan gekoppeld kunnen worden
- B een document waarin staat hoe er omgegaan moet worden met de ICT in een organisatie (ICT-visie)
- C een onderwaarde voor een klantdienst ('moet minimaal voldaan aan')
- D een standaardconfiguratie (zoals een standaardwerkplek)

VRAAG 21

Waar wordt de planning van changes bijgehouden?

- A de CMDB (Configuration Management DataBase)
- B De FSC (Forward Schedule of Change)
- C De CAB (Change Advisory Programme)
- D SIP (Service Improvement Programme)

VRAAG 23

Wie is verantwoordelijk voor het volgen en bewaken van een incident dat is ontstaan naar aanleiding van een uitgevoerde change?

- A Change Manager
- B Problem Management medewerker
- C Service Desk medewerker
- D Service Level Manager

VRAAG 24

In welk ITIL-proces wordt beslist of het in productie nemen van een product met een Known Error acceptabel is?

- A Change Management
- B Incident Management
- C Problem Management
- D Release Management

VRAAG 26

Wat is een Definitive Software Library (DSL)

- A een plek waar originele software fysiek is opgeslagen
- B een database waarin software Configuration Items (CI's) staan geregistreerd
- C een plaats die bedoeld is om de test- en de ontwikkelafdeling beter met elkaar te integreren
- D een tool waarmee alle software-items op het netwerk gedistribueerd kunnen worden

VRAAG 29

Welk ITIL-proces is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een onderzoek naar het noodzakelijke interne geheugen van een netwerkserver?

- A Capacity Management
- B Change Management
- C Network Management
- D Release Management

VRAAG 30

Wat is het verschil tussen een process en een project?

- A Een proces is continu en niet eindig, een project niet
- B Een project is continu en niet eindig, een proces niet
- C Een proces wordt gestopt als het doel bereikt is, een project niet
- D Bij een project wordt niet naar het resultaat gekeken, bij een proces juist wel

VRAAG 31

Welk ITIL-proces is verantwoordelijk voor het maken van de kostenafspraken voor extra ondersteuning van de Service Desk?

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

VRAAG 32

Wat is een voorbeeld van de activiteit 'beheersing' binnen het ITIL-proces Configuration Management?

- A opslaan van actuele en historische gegevens in de Configuration Management Database (CMDB)
- B registreren van alle componenten in de CMDB
- C uitvoeren van audits om de juistheid van de CMDB te controleren
- D zorgen dat de inhoud van de CMDB actueel blijft

VRAAG 33

Welk van onderstaande ITIL-processen verstrekt Change Management informatie om de impact van een voorgestelde Change te bepalen?

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

VRAAG 34

Wat is de laatste fase in de levenscyclus van een Known Error?

- A indienen van een request for Change om de Known Error weg te nemen
- B informeren van Incident Management over de aan de Known Error te relativeren incidenten
- C checken van het resultaat (of een change met succes is uitgevoerd)
- D registreren van de Known Error en de Workaround

VRAAG 35

Wat is de eerste stap bij het registreren van een incident?

- A basisgegevens vastleggen
- B incidentnummer toekennen
- C matchen
- D prioriteit bepalen

VRAAG 36

Binnen een organisatie wordt de inkoopafdeling intern verhuisd. Niet alleen de mensen, maar ook hun IT-middelen verhuizen mee. Een Service Desk-medewerker heeft de opdracht gekregen om de werkstations van deze afdeling te gaan verhuizen.

Binnen welk ITIL-proces speelt deze medewerker nu een rol?

- A Change Management
- B Incident Management
- C Problem Management
- D Release Management

VRAAG 37

Wat is de omschrijving van het basisbegrip Integrity (integriteit) binnen het process Security Management?

- A de controleerbaarheid van de gegevens op juistheid
- B de juistheid en correctheid van de gegevens
- C de bescherming van de gegevens tegen ongeoorloofde kennisneming en gebruik
- D de beschikbaarheid over de gegevens op elk moment

VRAAG 38

Welk ITIL-proces dient een Request for Change in om structurele fouten in de IT-infrastructuur weg te nemen?

- A Configuration Management
- B Problem Management
- C Service Desk
- D Service Level Management

VRAAG 39

Tot welk ITIL-proces behoort de activiteit 'matchen'?

- A Change Management
- B Configuration management
- C Incident Management
- D Release Management

VRAAG 40

De kwaliteitscirkel van Deming is een model voor het sturen op kwaliteit.

Welke stap binnen dit model zal men als eerste moeten uitvoeren?

- A aanpassen
- B meten
- C plannen
- D uitvoeren

Antwoorden:

- 1 D
- 2 C
- 3 C
- 4 B
- 5 B
- 6 B
- 7 C
- 8 C
- 9 A
- 10 C
- 11 B
- 12 C
- 13 A
- 14 D
- 15 C
- 16 A
- 17 A
- 18 B
- 19 B
- 20 D
- 21 B
- 23 C
- 24 A
- 26 A
- 29 A
- 30 A
- 31 D
- 32 D
- 33 A
- 34 C
- 35 A
- 36 A
- 37 B
- 38 B
- 39 C
- 40 C