

# Proefexamen ITIL Foundation

1. Van welk proces is risicoanalyse een essentieel onderdeel?

- a. IT Service Continuity Management
- b. Service Level Management
- c. Capacity Management
- d. Financial Management for IT Services

2. Wat is de beste werkwijze om een goede afstemming van de eisen en wensen van gebruikers met de IT -dienstverlening te bereiken?

- a. Het aanstellen van een Service Manager
- b. Het instellen van een Service Desk
- c. Het opstellen van Service Level Agreements (SLA's)
- d. Het regelmatig overleg plegen tussen de gebruikers en de IT -dienstverleners

3. Binnenkort zullen een aantal PC's geïnstalleerd worden. Binnen de IT-organisatie doet zich nu de vraag voor waarvoor Configuration Management nu wel en niet verantwoordelijk is.

Voor welk van onderstaande activiteiten is Configuratiebeheer NIET verantwoordelijk?

- a. Controle op compleetheid en correctheid van de gegevens over de PC's
- b. Controle op het functioneren van de PC's
- c. Naamgeving en vastleggen van de gegevens over de PC's
- d. Registratie en bewaking van de status van de PC-gegevens

4. Geef een reden waarom doorbelasting van IT diensten belangrijk is binnen Financial Management for IT Services?

- a. De beschikbaarheid van een IT -dienst kan worden gemeten.
- b. De voor een applicatie benodigde middelen kunnen worden bepaald.
- c. Het gebruik van IT-diensten kan worden beïnvloed.
- d. Scenario's voor het capaciteitsplan kunnen onderzocht worden.

5. Voor welke van de onderstaande activiteiten is Release Management verantwoordelijk?

- a. Opslaan van originelen van alle operationele software binnen de organisatie
- b. Controleren of er op computers binnen de organisatie illegale software staat
- c. Registreren waar welke versie van software beschikbaar is
- d. Herstellen van functionele fouten in nieuwe software versies

6. Welk van de onderstaande voorbeelden is GEEN voorbeeld van een configuratie-item?

- a. Een beschrijving van een procedure.
- b. Een gebruikershandleiding
- c. Een organigram van een bedrijf
- d. Een unieke identificatiecode

7. Release Management wil binnenkort een nieuwe applicatie voor de netwerkserver op de verschillende locaties distribueren, maar heeft daarvoor informatie over de capaciteit van de server nodig.

Welke informatie van Capacity Management is in dit geval nodig?

- a. De benodigde geheugenruimte voor de applicatie
- b. De beschikbare geheugenruimte voor de applicatie
- c. De geheugenruimte die de gebruikers nodig hebben
- d. Capacity management mag geen informatie hierover aan release management doorgeven

8. Een leverancier van computers levert een aantal bestelde PC's af bij de organisatie. Hierdoor moet de status "in bestelling" gewijzigd worden naar "in voorraad". Welk proces is verantwoordelijk voor de vastlegging van deze wijziging

- a. Change Management
- b. Configuration Management
- c. Financial Management for IT Services
- d. Problem Management

9. Wanneer moet na een implementatie van een wijziging een evaluatie plaatsvinden?

- a. Altijd
- b. Op verzoek van de persoon die het wijzigingsverzoek deed
- c. Steekproefsgewijs
- d. Wanneer een gelijksoortig incident zich opnieuw voordoet

10. Beschouw de volgende beweringen

1. Voor het definiëren van de impactcodes is het noodzakelijk inzicht te hebben in de wijze waarop de IT-diensten opgebouwd zijn en hoe ondersteunend deze zijn aan de bedrijfsprocessen

2. De criteria van de impactbepaling worden in overleg met de organisatie vastgesteld

3. Bij het bepalen van de impact spelen de relaties tussen de verschillende componenten in de infrastructuur een belangrijke rol

- a. Alleen de eerste en de tweede
- b. Alleen de eerste en de derde
- c. Alleen de tweede en de derde
- d. Alle drie

11. Wat is in een organisatie met een vergaand gedecentraliseerde Service Desk het belangrijkste?

- a. Alle incidentregistraties moeten 24 uur per dag plaatsvinden
- b. Alle medewerkers spreken dezelfde taal
- c. Alle Service Desk medewerkers maken gebruik van een gemeenschappelijke groep probleemoplossers
- d. Dat elke Service Desk op dezelfde wijze de informatie ten behoeve van de analyses vastlegt

12. Wat kan aangemerkt worden als een Configuration Item (CI)?

- a. Call
- b. Proces
- c. Incident
- d. Documentatie

13. Bij de implementatie van een nieuwe release van een nieuw softwarepakket blijken een aantal tekortkomingen op te treden. Ondanks dat wordt besloten de nieuwe release in te voeren. Welk proces is verantwoordelijk voor het registreren van de geconstateerde tekortkomingen?

- a. Configuration Management
- b. Problem Management
- c. Release Management
- d. Change Management

14. Gegevens in de Configuration Management Database (CMDB) mogen alleen worden aangepast als hiervoor een opdracht is gegeven. Welk proces geeft deze opdracht?

- a. Change Management
- b. Configuration Management
- c. Release Management
- d. Service Level Management

15. Beschouw onderstaande beweringen.

- 1. Hiërarchische escalatie betekent een escalatie naar een hiërarchisch hogere functionaris, omdat deze over meer kennis of expertise beschikt om een incident op te lossen
- 2. Functionele escalatie betekent dat een deskundige binnen de organisatie ingeschakeld wordt, die beschikt over meer kennis of expertise om een incident op te lossen

Welke van deze beweringen zijn juist?

- a. Alleen de eerste
- b. Alleen de tweede
- c. Beide
- d. Geen van beide

16. Wat is de juiste combinatie van begrippen en ITIL processen?

- |         |                             |
|---------|-----------------------------|
| 1. CMDB | a. Availability Management  |
| 2. DSL  | b. Configuration Management |
| 3 .MTBF | c. Service Level Management |
| 4 .SLA  | d. Release Management       |

- a. 1-a, 2-b, 3-c, 4-d
- b. 1-b, 2-d, 3-a, 4-c
- c. 1-c, 2-a, 3-d, 4-b
- d. 1-d, 2-c, 3-b, 4-a

17. Met een gebruiker zijn duidelijke afspraken gemaakt over de hoeveelheid schijfruimte die hij beschikbaar heeft op de netwerkserver voor het op slaan van "eigen" bestanden. Welk proces is ervoor verantwoordelijk dat deze schijfruimte ook werkelijk beschikbaar is?

- a. Availability Management
- b. Capacity Management
- c. Netwerkbeheer
- d. Release Management

18. Om een start te maken met de doorbelasting van het gebruik van de IT - infrastructuur, wordt besloten om in ieder geval de verbindingstijd in het netwerk aan de gebruikers door te berekenen. Welk proces is verantwoordelijk voor het opstellen van het verrekeningsbeleid (charging policy)?

- a. Availability Management
- b. Capacity Management
- c. Financial Management for IT Services
- d. Service Level Management

19. Welke van de onderstaande taken is geen activiteit van Capacity Management?

- a. Performance Management
- b. Application Sizing
- c. Modelling
- d. Toewijzen van schijfruimte

20. Als het centrale mainframe van organisatie ABC uitvalt kan geen van de gebruikers nog werken. Als de uitvallanger dan acht uur duurt, dan moet er worden uitgeweken naar een uitwijkcentrum.

Op basis van welk van de onderstaande argumenten is dit criterium opgesteld?

- a. omdat IT Service Continuity Management dit zo heeft bepaald.
- b. omdat het een groot probleem is, waar geen tijdelijke oplossing voor is.
- c. omdat het aantal getroffen gebruikers zo groot is.
- d. omdat de gevolgen voor het bedrijfsproces zo groot zijn.

21. Welke van onderstaande taken kunnen worden beschouwd als pro-actief Problem Management?

1. Het bekijken van incidentenrapportages en probleemanalyses ter identificatie van mogelijk optredende trends
2. Het identificeren van de hoofdoorzaak van incidenten
3. Het voorkomen dat problemen bij een bepaalde dienst zich herhalen bij een andere dienst

- a. taak 1 en taak 2
- b. taak 2 en taak 3
- c. taak 1 en taak 3
- d. taak 1, taak 2 en taak 3

22. Eisen aan het dienstenniveau (Service Level Requirements) worden gebruikt in het proces Service Level Management. Wat representeren deze Service Level Requirements?

- a. De voorwaarden die nodig zijn voor de dienstenniveau overeenkomst (Service Level Agreement, SLA)
- b. de verwachtingen van de IT organisatie naar de klant toe
- c. De verwachtingen en behoefte van de klant met betrekking tot de service
- d. Een paragraaf van de SLA met aanvullingen die nodig zijn voor het uitvoeren van de SLA

23. In een rapportage van Problem Management wordt van een aantal apparaten aangegeven wat de MTBF is.

Deze rapportage is vooral van belang voor:

- a. Service Level Management
- b. Availability Management
- c. Service Desk
- d. Capacity Management

24. Hoe kan Service Level Management gegevens uit de incidentregistratie van Service Desk & Incident Management gebruiken?

Service Level Management gebruikt deze gegevens...

- a. Bij het opstellen van het Service Level Agreement (SLA).
- b. Bij het opstellen van rapportages over aantal en aard van incidenten in een bepaalde periode.
- c. Om aan de hand van het aantal opgeloste incidenten de beschikbaarheid van een IT dienst te bepalen.
- d. Samen met andere gegevens om na te gaan of het afgesproken serviceniveau is geleverd .

25. Op welke wijze ondersteunt Problem Management de werkzaamheden van de Service Desk & Incident Management?

Problem Management...

- a. Onderzoekt alle incidenten die de Service Desk oplost.
- b. Ontlast de Service Desk door een oplossing voor een probleem rechtstreeks te communiceren met de gebruikers.
- c. Stelt informatie over een onderkende fout ter beschikking aan de Service Desk.

26. Beschouwonderstaande beweringen.

- 1. Een SLA is een contract dat door de IT afdeling wordt opgesteld en waarin staat wat de klant wel en niet mag doen met zijn computer .
- 2. In een Service Catalogue (dienstencatalogus) worden kort en bondig de IT diensten beschreven die de IT afdeling kan aanbieden aan de klant.

Zijn deze beweringen juist?

- a. Alleen de eerste
- b. Alleen de tweede
- c. Beide
- d. Geen van beide

27. Wat is de juiste omschrijving van het begrip impact?

- a. De mate waarin de dienstverlening wordt verstoord en de snelheid waarmee dit moet worden verholpen.
- b. De mate waarin de gebruiker aangeeft hoe snel het incident moet worden opgelost.
- c. De uitwerking die een incident heeft op de overige delen van de IT infrastructuur , inclusief de gevolgen daarvan voor de afgesproken dienstverlening.
- d. De uitwerking die een incident heeft op de werkzaamheden van de gebruikers en de snelheid waarmee de incidenten moeten worden opgelost.

28. Wat is het verschil tussen bezittingenbeheer (Asset Management) en configuratiebeheer (Configuration Management)?

- a. Asset Management gaat alleen over wat je bezit, Configuration Management gaat over alles
- b. Asset Management is gelijk aan Configuration Management, maar betreft alleen de andere ( dus de niet IT) bezittingen zoals stoelen en tafels
- c. Bij Asset Management gaat het over financiën, bij Configuration Management gaat het alleen over IT-infrastructuur
- d. Configuration Management gaat veel verder dan Asset Management, omdat het ook relaties aangeeft tussen de Assets (bezittingen)

29. Er heft een wijziging in de IT infrastructuur plaatsgevonden. Hoe heeft Change Management te maken met de Configuration Management Database (CMDB)?  
Change Management...

- a. Controleert of de wijziging is ingevoerd in de CMDB.
- b. Verricht onderzoek naar de mate van consistentie van de CMDB.
- c. Verstreck Configuration Management de gegevens die nodig zijn om de wijziging in de CMDB door te voeren.
- d. Voert de wijziging door in de CMDB en stelt Configuration Management hiervan op de hoogte.

30. Beschouw onderstaande beweringen.

- 1. Een wijziging in de IT-infrastructuur is altijd het gevolg van een wijziging van een Service Level.
- 2. Een Service Level Agreement (SLA) vertoont veelovereenkomsten met een procedure voor het opstellen van een Request for Change (RFC).

Zijn deze beweringen juist?

- a. Alleen de eerste
- b. Alleen de tweede
- c. Beide
- d. Geen van beide

31. De volgorde van de afhandeling van problemen moet worden gebaseerd op...

- a. De categorie waartoe het probleem hoort.
- b. De impact van het probleem.
- c. De prioriteit van het probleem.
- d. De urgentie van het probleem.

32. Bij een audit van Capacity Management zal vanuit kwaliteitsbeheer met name gelet worden op ...

- a. De beschikbaarheid en performance van de computersystemen.
- b. De kwaliteit van de IT-infrastructuur en de tevredenheid van de gebruikers.
- c. De prijs/kwaliteit-verhouding van de middelen en hoe professioneel de medewerkers zijn.
- d. Hoe de procedures gevolgd worden en of rapportages correct tot stand komen.

33. De doorbelasting van de automatisering van organisatie XVZ wordt verricht aan de hand van gegevens over het daadwerkelijk gebruik van de applicaties.

Welk proces is verantwoordelijk voor het aanleveren van gegevens over het daadwerkelijk gebruik van automatiseringsmiddelen?

- a. Capacity Management
- b. Service Desk & Incident Management
- c. Financial Management for IT Services
- d. Release Management

34. Welke activiteiten worden door de Service Desk uitgevoerd?

- a. Error Control, registratie van incidenten, statusbewaking
- b. Impactbepaling, Problem Management, verificatie
- c. Incident Management, management informatie rapporteren, registratie van CI's
- d. 1e lijn support, management informatie rapporteren, registratie van incidenten

35. Een overzicht van alle IT diensten wordt vastgelegd in...

- a. De Service Catalogue (dienstencatalogus).
- b. De Service Level Management Database.
- c. Het kwaliteitssysteem.
- d. Service Level Agreements.

36. Hoe draagt IT Service Management bij aan de kwaliteit van de IT dienstverlening?

- a. Door afspraken tussen interne en externe klanten en leveranciers vast te leggen in formele overeenkomsten
- b. Door algemeen geaccepteerde normen te definiëren voor service levels
- c. Door klantvriendelijkheid te bevorderen onder alle medewerkers van de IT organisatie
- d. Door processen voor de totstandkoming van de dienstverlening in te richten, beheersbaar te maken en onderling af te stemmen

37. Welk van onderstaande begrippen hoort bij IT Service Continuity Management

- a. Application Sizing (dimensioneren van een applicatie)
- b. Maintainability (onderhoudbaarheid)
- c. Resilience (veerkracht)
- d. Vulnerability (kwetsbaarheid)

38. Gegeven de volgende formule:

$$\text{Beschikbaarheidspercentage} = \frac{i - ii}{iii} \times 100\%$$

Wat moet worden ingevuld bij i, ii en iii?

- a. i betrouwbaarheid, ii storingsduur, iii overeengekomen openstellingduur
- b. i betrouwbaarheid, ii storingsduur, iii veerkracht
- c. i onderhoudbaarheid, ii veerkracht, iii betrouwbaarheid
- d. i onderhoudbaarheid, ii veerkracht, iii onderhoudbaarheid
- e. i overeengekomen openstellingduur, ii storingsduur, iii overeengekomen openstellingduur

39. Gegeven de volgende activiteiten:

1. classificatie van een wijziging
2. implementatie van een wijziging
3. evaluatie van een wijziging
4. planning van een wijziging
5. het filteren van wijzigingsverzoeken

In welke volgorde moeten deze activiteiten uitgevoerd worden om een wijziging in de IT-infrastructuur gecontroleerd te laten verlopen?

- a. 1 -4 -5 -2 -3
- b. 1 -5 -4 -3 -2
- c. 4 -1 -5 -3 -2
- d. 5- 1 -4- 2- 3 e. 5 -1 -2 -4 -3

40. Wat is de rol van ITIL binnen IT Service Management?

- a. Internationale norm voor IT Service Management
- b. Aanpak gebaseerd op de beste voorbeelden uit de praktijk
- c. Standaardmodel voor IT dienstverlening
- d. Theoretisch kader voor procesinrichting

Antwoorden:

1: A 2: C 3: B 4: C 5: A  
6: D 7: B 8: B 9: A 10:D  
11:D 12:D 13:B 14:A 15:B  
16:B 17:B 18:C 19:D 20:D  
21:C 22:C 23:B 24:D 25:C  
26:B 27:C 28:D 29:C 30:D  
31:C 32:D 33:A 34:D 35:A  
36:D 37:D 38:E 39D 40:B