

## ITIL Foundation Questions & Answers for training purposes. TEST 1

Q 1 : 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. Software Control & Distribution |

- 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

ANTWOORD

Q 2 : Op welke wijze ondersteunt Problem Management de werkzaamheden van de helpdesk?

Problem Management.....

- a. onderzoekt alle incidenten die de helpdesk oplost.
- b. ontlast de helpdesk door een oplossing voor een probleem rechtstreeks te communiceren met de gebruikers.
- c. stelt informatie over een onderkende fout ter beschikking aan de helpdesk.

ANTWOORD

Q 3 : Beschouw onderstaande beweringen.

- 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.
- 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

ANTWOORD

Q 4 : 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.

ANTWOORD

Q 5: Welke van onderstaande beweringen over Availability Management in relatie tot Problem Management is juist?

Availability Management.....

- a. beoordeelt de oplossing van een probleem en keurt deze goed of af.
- b. draagt bij aan het voorkomen van problemen.
- c. richt zich op het beschikbaar stellen van Known Errors aan de IT Organisatie.
- d. verzorgt de rapportages van het proces Problem Management.

ANTWOORD

Q 6: De netwerkbeheerders zitten tot over hun oren in het werk. Ze komen nauwelijks toe aan het beheren van het netwerk. Een van de oorzaken is dat ze door de gebruikers rechtstreeks worden benaderd voor het oplossen van allerlei vragen.

Door het opzetten van welk ITIL proces of subproces kan deze situatie verbeterd worden?

- a. Change Management
- b. Configuration Management
- c. Error Control
- d. Help Desk

ANTWOORD

Q 7: 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. Help Desk
- d. Service Level Management

ANTWOORD

Q 8: 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

ANTWOORD

Q 9: U werkt in een organisatie op een helpdesk. Een gebruiker belt met de mededeling dat zijn of haar terminal niet functioneert. Het gaat hier om een

- a. Incident.
- b. Onderkende Fout (Known Error).
- c. Probleem (Problem).
- d. Wijzigingsverzoek (Request for Change).

ANTWOORD

Q 10 In verband met de geplande installatie van nieuwe software-releases moet de netwerk server uitgebreid worden.

Welk proces is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een onderzoek naar de noodzakelijke schijfruimte van de netwerk server?

- a. Capacity Management
- b. Change Management
- c. Network Management
- d. Software Control & Distribution

ANTWOORD

Q 11 Hoe kan Service Level Management gegevens uit de incidentregistratie van de helpdesk 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.

ANTWOORD

Q 12 Er heeft een wijziging in de IT infrastructuur plaatsgevonden. Wat is de relatie tussen Change Management en 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. verstrekt 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.

ANTWOORD

Q 13 Beschouw onderstaande beweringen.

- Een wijziging in de IT infrastructuur is altijd het gevolg van een wijziging van een Service Level.
- Een Service Level Agreement (SLA) vertoont veel overeenkomsten 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

ANTWOORD

Q 14 Binnen een groot rekencentrum worden 24 uur per dag de prestaties van het netwerk gemeten. Voor welke processen levert dit gegevens op?

- a. Availability Management, Capacity Management en Change Management.  
b. Availability Management, Capacity Management en Problem Management.  
c. Change Management, Cost Management en Service Level Management.  
d. Cost Management, Help Desk en Problem Management

ANTWOORD

Q 15 Bij een audit van het netwerkbeheer zal vanuit Service Level Management met

: name gelet worden op...

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

ANTWOORD

Q 16 Een computer operator constateert dat een geheugenschijf vol dreigt te lopen.

: Hij meldt dat aan

- a. Capacity Management.
- b. Change Management.
- c. Planning & Control for IT Services
- d. Service Level Management.

ANTWOORD

Q 17 Hoe kan in Service Level Agreements (SLA's) gebruik worden gemaakt van gegevens uit Cost Management?

: In SLA's .....

- a. worden de beschikbare gegevens uit Cost Management opgenomen.
- b. worden de tarieven van doorbelaste IT diensten opgenomen.
- c. wordt een overzicht opgenomen van de werkelijke kosten van IT diensten.

ANTWOORD

Q 18 Op een verzekeringskantoor is een afdelingsprinter stuk gegaan.

: Onderhoudsbeheer (Third Party and Single Source Maintenance) wil de leverancier inschakelen om het euvel te verhelpen.

Van Configuration Management kan Onderhoudsbeheer gegevens krijgen over...

1. de plaats van de printer;
2. het type onderhoudscontract;
3. het aantal storingen op deze printer in het afgelopen halfjaar.

Wat is juist?

- a. Alleen 1 en 2
- b. Alleen 1 en 3
- c. Alleen 2 en 3
- d. 1,2en3

ANTWOORD

Q 19 : Welke van onderstaande taken is een taak van Problem Management?

- a. Coördinatie van alle wijzigingen op de IT-infrastructuur.
- b. Classificatie van wijzigingsverzoeken (RFC's).
- c. Goedkeuren van alle wijzigingen die worden aangebracht op de Known Error database.
- d. Signaleren van gebruikersbehoeften en aan de hand hiervan wijzigingen doorvoeren in de IT-infrastructuur.

ANTWOORD

Q 20 : Welke activiteiten worden door het Helpdeskproces uitgevoerd?

- a. Error Control, registratie van incidenten, statusbewaking
- b. Impactbepaling, Problem Management, verificatie
- c. Incident Control, management informatie geven, registratie van CI's
- d. Incident Control, management informatie geven, registratie van incidenten

ANTWOORD

Q 21 : Een overzicht van alle IT diensten wordt vastgelegd in...

- a. de Service Catalogue (dienstencatalogus).
- b. de Service Level Management Database.
- c. de Service Level normen.
- d. Service Level Agreements.

ANTWOORD

Q 22 : Door wie is de ITIL methodiek ontwikkeld?

- a. CCTA
- b. Pink Elephant
- c. ITSMF

ANTWOORD

Q 23 : Welk van onderstaande begrippen hoort bij Contingency Planning?

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

ANTWOORD

Q 24 Van welke twee processen is Incident Control (incidentafhandeling) een essentieel onderdeel?

- a. Change Management en Help Desk
- b. Change Management en Problem Management
- c. Configuration Management en Help Desk
- d. Configuration Management en Problem Management
- e. Help Desk en Problem Management

ANTWOORD

Q 25 Voor welk ITIL proces is het bepalen van prioriteit gebaseerd op impact en urgentie een essentiële activiteit?

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

ANTWOORD

Q 26 Een gebruiker belt de helpdesk met de klacht dat er bij het gebruik van een bepaalde applicatie steeds een fout optreedt, waardoor de verbinding met het netwerk verbroken wordt.

Welk proces is verantwoordelijk voor het opsporen van de oorzaak?

- a. Help Desk
- b. Network Management (netwerkbeheer)
- c. Problem Management (probleembeheer)
- d. Systemontwikkeling

ANTWOORD

Q 27 Welk van onderstaande voorbeelden is GEEN voorbeeld van een ConfiguratieItem?

- a. een gebruikershandleiding

- b. een organogram van het bedrijf
- c. een procedure
- d. een unieke identificatiecode

ANTWOORD

Q 28 Voor welke van de onderstaande activiteiten is Software Control & Distribution verantwoordelijk?

- De opslag van kopieën van alle operationele software binnen de Organisatie.
- De registratie waar welke versie van software beschikbaar is.
- Het controleren of er op computers binnen de Organisatie illegale software staat.
- Het vaststellen van regels voor versienummering en versiebeheer van software.
- Wijzigingsbeheer voor alle applicatie-software binnen de Organisatie.

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

ANTWOORD

Q 29 Voor de werking van een bepaalde applicatie is het van belang dat op elke computer in het netwerk dezelfde versie van de software geïnstalleerd is.

Welk proces is hiervoor verantwoordelijk?

- a. Change Management
- b. Configuration Management
- c. Network Management
- d. Software Control & Distribution

ANTWOORD

Q 30 Beschouw onderstaande beweringen.

- Voor het bepalen van de impact van een wijziging is het noodzakelijk inzicht te hebben in de wijze waarop de IT-diensten opgebouwd zijn en hoe deze ondersteunend zijn aan de bedrijfsprocessen.
- Bij het bepalen van de impact van een wijziging spelen de relaties tussen de verschillende componenten van de infrastructuur een belangrijke rol.

Zijn deze beweringen juist?

- a. Alleen de eerste
- b. Alleen de tweede

- c. Beide
- d. Geen van beide

ANTWOORD

Q 31  
: Wat is het gevolg van een te klein bereik van Configuration Management?

- a. Bepaalde delen van de infrastructuur kunnen onvoldoende gecontroleerd en beheerd worden.
- b. Bepaalde problemen kunnen niet geanalyseerd worden, omdat de beschikbare informatie ontoereikend is.
- c. Er is onvoldoende garantie dat de verstrekte informatie een correcte afspiegeling is van de werkelijkheid.

ANTWOORD

Q 32 :	Welke drie gegevens zijn nodig om een proces te kunnen beschrijven?
a.	Wat is de procedure? Hoe verloopt de informatiestroom? Hoe liggen de verantwoordelijkheden van de betrokkenen?
b.	Wat is de procedure? Wie zijn bij het proces betrokken? Wat zijn de taken van de betrokkenen?
c.	Wat is het doel? Wat zijn de activiteiten? Wat zijn de resultaten van deze activiteiten?
d.	Wat is het doel? Welke middelen zijn beschikbaar? Hoe liggen de bevoegdheden van de betrokkenen?
	<u>ANTWOORD</u>

Q 33  
: Om een probleem met het maken van backups in het netwerk te verhelpen moet een nieuwe schijf eenheid geïnstalleerd worden en moeten de procedures voor het maken van back-ups aangepast worden.

Door welk proces moet formeel goedkeuring gegeven worden voor het doorvoeren van deze aanpassingen?

- a. Configuratiebeheer
- b. Netwerkbeheer
- c. Probleembeheer
- d. Wijzigingsbeheer

ANTWOORD

Q 34 Beschouw onderstaande beweringen.

- Een incident met een hoge urgentie heeft per definitie een hoge prioriteit.
- Een incident heeft een lage impact als het slechts een geringe afwijking van het normale niveau van dienstverlening veroorzaakt

Zijn deze beweringen juist?

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

ANTWOORD

Q 35 In verband met de geplande installatie van nieuwe software-releases moet de netwerk server uitgebreid worden.

Welk proces is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een onderzoek naar de noodzakelijke schijfruimte van de netwerk server?

- a. Capaciteitsbeheer
- b. Netwerkbeheer
- c. Programmatuurbeheer
- d. Wijzigingsbeheer

ANTWOORD

Q 36 Wat is de beste werkwijze om een goede afstemming van de wensen en eisen van gebruikers met de IT-dienstverlening te bereiken?

- a. Het aanstellen van een service manager
- b. Het instellen van een helpdesk
- c. Het opstellen van dienstenniveau-overeenkomsten (SLA's)
- d. Het regelmatig overleg plegen tussen de gebruikers en de IT-dienstverleners

ANTWOORD

Q 37 Bij het opstellen van de taakomschrijving van de Problem Manager in een Organisatie kan men moeilijk kiezen tussen een aantal verschillende taken.

Welke van onderstaande taken hoort in ieder geval bij de taakomschrijving?

- a. Het nemen van maatregelen om in een geval van een calamiteit te kunnen uitwijken.
- b. Het plannen van veranderingen in de IT-infrastructuur.

- c. Het treffen van maatregelen om de negatieve gevolgen van een bestaande fout te minimaliseren.
- d. Het verklaren van fouten aan eindgebruikers.

ANTWOORD

Q 38 Paul is Configuration Manager binnen zijn bedrijf. Valt Paul ook onder de IT infrastructuur?

- a. Ja, Paul valt hier onder
- b. Nee, Paul valt er niet onder
- c. Paul als persoon valt er niet onder, zijn functie en rol wel.

ANTWOORD

Q 39 Waaruit bestaat volgens ITIL de IT infrastructuur?

- a. Hard- en software
- b. Hard- en software plus procedures
- c. Hard- en software, procedures, documentatie

ANTWOORD

Q 40 Wat zijn de uitgangspunten van ITIL?

- a. Functioneel gerichte Organisatie
- b. Proces gerichte Organisatie
- c. Beide

ANTWOORD

Q 41 Op welk niveau in de Organisatie spelen de Service Support en de Service Delivery processen zich volgens ITIL af?

- a. Support op operationeel niveau, Delivery op tactisch niveau
- b. Beide operationeel, beide tactisch
- c. Support op tactisch niveau, Delivery op operationeel niveau

ANTWOORD

Q 42 Bij welk proces hoort het volgende doel?

"Het zorgdragen voor een optimale inzet van IT-middelen ten behoeve van de

met de opdrachtgever overeengekomen prestatie"

- a. Service level management
- b. Availability management
- c. Capacity management

ANTWOORD

Q 43 : Welke kernbegrippen horen bij de processen op operationeel niveau?

- a. Kwaliteit
- b. Flexibiliteit en stabiliteit
- c. Afspraken en dienstverlening

ANTWOORD

Q 44 : Voor welk proces is het kernwoord stabiliteit van toepassing?

- a. Helpdesk
- b. Problem management
- c. Change management

ANTWOORD

Q 45 : Beschouw onderstaande beweringen.

- Kernwoorden voor configuration management zijn: controleerbaarheid en betrouwbaarheid.
- Kernwoorden voor het helpdesk proces zijn : snelheid en continuïteit.

- a. Alleen de 1e is goed
- b. Alleen 2e is goed
- c. Beide zijn goed

ANTWOORD

Q 46 : Welk proces behoort tot de ITIL support set?

- a. Beschikbaarheidsbeheer
- b. Software lifecycle support
- c. Software control & distribution

ANTWOORD

Q 47 Er wordt vaak beweerd dat je SLM niet kunt invoeren zonder een ander specifiek tactisch proces. Over welk proces gaat het hier?

- a. Contingency planning
- b. Cost management
- c. Availability management

ANTWOORD

Q 48 Het doel van contingency planning is: het zorgdragen voor het zo spoedig mogelijk herstellen van de IT Dienstverlening na een calamiteit.

Maar wat is nu een calamiteit?

- a. Een incident
- b. Een probleem
- c. Geen van beide

ANTWOORD

Q 49 Wat is de relatie van de overige tactische ITIL processen met Service Level Management?

- a. Alle processen zijn nodig ter ondersteuning van SLM
- b. Slechts enkele processen hebben relaties met SLM
- c. SLM staat op zichzelf, kan uitgevoerd worden zonder de andere tactische processen

ANTWOORD

Q 50 Wat is de belangrijkste component uit het procesmodel dat bij ITIL wordt gebruikt?

- a. Activiteiten
- b. Doel
- c. Normen

ANTWOORD

Antwoorden

Q 1	B
Q 2	C
Q 3	B

Q 4	C
Q 5	B
Q6	D
Q7	A
Q8	D
Q9	A
Q10	A
Q11	D
Q12	C
Q13	D
Q14	B
Q15	A
Q16	A
Q17	B
Q18	D
Q19	C
Q20	D
Q21	A
Q22	A
Q23	D
Q24	E
Q25	A
Q26	C
Q27	D
Q28	B
Q29	D
Q30	C
Q31	A
Q32	C
Q33	D
Q34	B
Q35	A
Q36	C
Q37	C
Q38	C
Q39	C
Q40	B
Q41	A

Q42	C
Q43	B
Q44	B
Q45	B
Q46	C
Q47	B
Q48	A
Q49	A
Q50	B