

ITIL Foundation Questions & Answers for training purposes. TEST 2

Q 1 : Wat is de bijdrage van Availability Management aan het proces Service Level Management?

Availability Management

- a. levert Service Level Management informatie over de beschikbaarheid van de geleverde diensten.
- b. levert Service Level Management informatie over de eisen die gebruikers stellen aan het beschikbaarheidspercentage.
- c. treedt in overleg met de gebruikers om te bepalen wat de beschikbaarheid van de te leveren diensten moet zijn.

ANTWOORD

Q 2 : Welk van de volgende processen hoort tot de tactische processen van ITIL?

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

ANTWOORD

Q 3 : Beschouw onderstaande beweringen.

- Een incident is elke gebeurtenis die afwijkt van de verwachte standaardwerking van een systeem.
- Het niet bekend zijn met de werking van een programma wordt door de klant gemeld als een "Problem"

Zij deze beweringen juist?

- a. alleen de eerste
- b. alleen de tweede
- c. beide
- d. geen van beide

ANTWOORD

Q 4 : Wat zijn de voordelen van het afsluiten van SLA's (Service Level Agreements)?

1. De verwachtingen van afnemer en leverancier van een IT dienst worden op elkaar afgestemd.
2. Er komen minder incidenten.
3. Er komen normerende doelstellingen.

- a. alleen 1

- b. alleen 2
- c. alleen 3
- d. 1 en 2
- e. 1 en 3
- f. 2 en 3

ANTWOORD

Q 5 : Wanneer een Helpdesk wordt opgezet leidt dit tot de volgende resultaten:

1. De productiviteit van alle personeel wordt verhoogd.
2. Een meer gestructureerde oplossing van incidenten.
3. Het aantal wijzigingen in de IT infrastructuur neemt af.

Wat is juist?

- a. alleen 1
- b. alleen 2
- c. alleen 3
- d. 1 en 2
- e. 1 en 3
- f. 2 en 3

ANTWOORD

Q 6 : Een doelstelling van Problem Management is om de impact van problemen op de IT dienstverlening te minimaliseren.

Welke activiteit dient daartoe door Problem Management te worden uitgevoerd?

- a. Bewaken van de beschikbaarheid van de IT infrastructuur.
- b. Het leveren van 2e lijns ondersteuning in het geval van problemen.
- c. Het onderhouden van contacten met leveranciers.
- d. Known Error beheer.

ANTWOORD

Q 7 : Welke van de onderstaande taken hoort NIET bij Configuration Management?

- a. Het bepalen van de attributen.
- b. Het installeren van apparatuur op de werkplek.
- c. Het vastleggen van de relaties van CI's.
- d. Het verwijderen van CI's uit de CMDB.

ANTWOORD

Q 8: Omdat Bedrijf ABC telkens geplaagd wordt door virussen besluit men een DSL (Definitive Software Library) in te richten, opdat er alleen software die gecontroleerd is in omloop komt. Welk proces is verantwoordelijk voor het opzetten van de DSL?

- a. Application Sizing
- b. Contingency Planning
- c. Software Control & Distribution
- d. Test- en ontwikkelomgeving

ANTWOORD

Q 9: Bedrijf ABC vindt het belangrijk dat het aanvragen van een nieuwe werkplek efficiënt en effectief wordt afgehandeld. Een en ander op een dusdanige wijze dat dit na installatie niet leidt tot extra incidenten

Welk proces zal hiervoor de werkwijze opzetten en dit aansturen?

- a. Change Management
- b. Customer Liaison (relatiebeheer afnemers)
- c. Problem Management
- d. Service Level Management

ANTWOORD

Q 10 Om inzicht te verkrijgen in welke CI's (Configuration Items) waar zijn geïnstalleerd zet een bedrijf Configuration Management op.

Welke activiteit dient vooral niet vergeten te worden?

- a. CI's voorzien van stickers.
- b. Het inrichten van de DSL (Definitive Software Library) voor de software CI's.
- c. Het opzetten van een procedure voor standaard wijzigingsverzoeken.
- d. Het vastleggen van de relaties van CI's.

ANTWOORD

Q 11 Control & Distribution heeft als taak het inrichten van een DSL (Definitive Software Library).

Welke uitspraak is het meest van toepassing op een DSL?

- a. Een DSL is een database waarin CI's (Configuration Items) staan geregistreerd.
- b. Een DSL is een fysieke locatie waar de originele software is opgeslagen.
- c. Een DSL wordt met name opgezet om de test- en ontwikkelomgeving van elkaar te kunnen scheiden.
- d. Voor het inrichten van een DSL dient Software Control & Distribution allereerst een tool aan te schaffen.

ANTWOORD

- Q 12 In een SLA (Service Level Agreement) worden onder andere de afspraken
: tussen de IT beheerorganisatie en de afnemers vastgelegd.
Wat mag in ieder geval niet ontbreken in een SLA?
- De bevoegdheden van Capacity Management.
 - Een definitie van de beschikbaarheid en hoe deze gemeten wordt.
 - Een uitsluiting van de CMDB (Configuration Management Database) en de status van de attributen.
 - Hoe om te gaan met boeteclausules.

ANTWOORD

- Q 13 Welk gegeven van een nieuw Configuration Item (CI) wordt geregistreerd in de
: Configuration Management Database (CMDB)?
- de impact van het CI
 - de relatie met andere CI's
 - het Request for Change-nummer van het CI
 - reparaties aan het CI

ANTWOORD

- Q 14 Een probleembeheerder dient een Request for Change (wijzigingsverzoek) in.
: Welke onderwerpen zal de probleembeheerder daarin aan de orde stellen?
- aanvrager
 - beschrijving
 - prioriteit
- alleen 1 en 2
 - alleen 1 en 3
 - alleen 2 en 3
 - 1,2,en3

ANTWOORD

- Q 15 Bij welke twee processen is er het meest direct contact met gebruikers of
: klanten?
- Configuration Management
 - Help Desk
 - Problem Management
 - Service Level Management
- 1 en 2
 - 1 en 3

- c. 1 en 4
- d. 2 en 3
- e. 2 en 4
- f. 3 en 4

ANTWOORD

Q 16 Gegeven de processen Change Management, Configuration Management en Problem Management.

Wat is een mogelijke volgorde bij de definitieve afhandeling van een bij de Helpdesk aangemeld incident?

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

ANTWOORD

Q 17 Een steekproef naar het functioneren van de gebruikersonderneming bij een bedrijf heeft uitgewezen dat ruim 60% van de incidenten regelmatig terugkeert.

Welke van de onderstaande activiteiten zal het meest bijdragen aan het structureel terugdringen van het percentage regelmatig terugkerende incidenten?

- a. Een voorlichtingscampagne onder alle medewerkers van het bedrijf om het belang van Problem Management uiteen te zetten.
- b. Invoering van een centrale Helpdesk.
- c. Opstellen van een procedure voor Problem Management met criteria voor de identificatie en regels voor de afhandeling van problemen.
- d. Selecteren van een tool waarmee Helpdesk overzicht kan houden op alle incidenten.

ANTWOORD

Q 18 Elk CI (Configuration Item) in een CMDB (Configuration Management Database) moet van een unieke referentiecode of een uniek referentienummer zijn voorzien, zodat

- a. audits met behulp van elektronische apparatuur kunnen worden uitgevoerd.
- b. dezelfde beschrijving gebruikt kan worden voor meerdere afzonderlijke CI's in de CMDB.
- c. er geen fout kan optreden in de identificatie van de CI's wanneer de CMDB wordt gebruikt.

- d. nieuwe CI's snel kunnen worden vastgelegd in de CMDB.

ANTWOORD

Q 19
: Wat is het doel van Software Control & Distribution?

- a. Het beheer en de fysieke opslag, overdracht, distributie en implementatie van software-items.
b. Het opzetten van de DSL (Definitive Software Library).
c. Software distribueren naar decentrale IT-omgevingen.

ANTWOORD

Q 20 Welke wijziging moet onder controle van Change Management gebracht worden?

- a. het aanbrengen van mutaties op een gegevensverzameling
b. het opnieuw instellen van een wachtwoord
c. het toevoegen van een nieuw CI (Configuration Item) in de CMDB (Configuration Management Database)

ANTWOORD

Q 21
: Beschouw onderstaande beweringen.

Configuration Management kan alleen een stabiele en betrouwbare IT infrastructuur ondersteunen, indien
- uitsluitend goedgekeurde wijzigingen doorgevoerd worden.
- voor elke component vastgelegd is welke relaties deze heeft met de overige delen van de IT- infrastructuur.

Zijn deze beweringen juist?

- a. alleen de eerste
b. alleen de tweede
c. beide
d. geen van beide

ANTWOORD

Q 22 Wat is het hoofddoel van de Information Technology Infrastructure Library (ITIL)?

- a. Alle gebruikers een vast aanspreekpunt bieden voor contacten met de IT-dienstverlening
b. Het beheren van alle IT-computersystemen vanuit een centraal punt.

- c. Het verbeteren van de efficiëntie en de effectiviteit van de dienstverlening van de IT-Infrastructuur.
- d. Het zo goedkoop mogelijk uitvoeren van de dienstverlening van de IT-Infrastructuur.

ANTWOORD

Q 23
: Beschouw onderstaande beweringen.

- Een Service Level Agreement (SLA) is een contract waarin alle beschikbare diensten zijn vastgelegd.
- Een Service Manager is meer terzake kundig op het gebied van technologie dan op het gebied van commercie.

Zijn deze beweringen juist?

- a. alleen de eerste
- b. alleen de tweede
- c. beide
- d. geen van beide

ANTWOORD

Q 24 Een informatietechnologie infrastructuur bestaat uit diverse componenten.

: Welk onderdeel hoort niet tot de informatietechnologie infrastructuur?

- a. computers
- b. gegevensbestanden
- c. jaarverslag
- d. programmatuur

ANTWOORD

Q 25 Welke onderwerpen dienen uitgewerkt te worden om een proces te beschrijven?

- a. doel, activiteiten, resultaten
- b. middelen, mensen, informatie
- c. procedures, werkinstructies, handboeken
- d. taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden

ANTWOORD

Q 26
: Steeds wanneer een capaciteitslimiet van een systeemcomponent wordt overschreden, moet er een rapport worden gemaakt voor het management van de IT-dienstverlening.

Dit is om.....

- a. de gebruikers mee te delen dat de dienstverleningsovereenkomst (Service Level Agreement) die zij hebben niet langer van toepassing is.
- b. de verantwoordelijke voor de overschrijding van de limiet te straffen.
- c. het rapport te bespreken op de volgende vergadering van de wijzigingscommissie (Change Advisory Board).
- d. toekomstige wijzigingen van de IT-infrastructuur te onderbouwen.

ANTWOORD

Q 27 Waarom moet aan verzoeken aan de helpdesk een prioriteit en een impact code worden toegekend.?

- a. Om de communicatie tussen de helpdesk en de gebruikers te ondersteunen.
- b. Om het mogelijk te maken alle verzoeken in een computersysteem op te nemen.
- c. Om procedures bij de afhandeling van incidenten te ondersteunen.
- d. Om te bepalen hoeveel mensen er nodig zijn op de helpdesk.

ANTWOORD

Q 28 Waarp heeft onderstaande omschrijving betrekking: 'Het geheel van technologische componenten, systeem- en toepassings-software, procedures en documentatie, benodigd voor het beschikbaar stellen van IT-diensten.'

- a. Configuration Management
- b. de IT-dienstverlening
- c. de IT-infrastructuur
- d. Software Control & Distribution

ANTWOORD

Q 29 Welke bewering is juist met betrekking tot Software Control & Distribution?

Software Control & Distribution.....

- a. maakt een database van de Configuration Management Database (CMDB) en de Definitive Software Library (DSL) als basisinformatie voor alle activiteiten.
- b. maakt gebruik van eigen informatie in de vorm van de Definitive Software Library (DSL).
- c. maakt gebruik van gegevens uit de Configuration Management Database (CMDB) in relatie met de Definitive Software Library (DSL).

ANTWOORD

Q 30 : Het proces Service Level Management kent een aantal stappen.

Tot deze stappen behoren

- a. het afsluiten van een overeenkomst, het monitoren van het resultaat en vervolgens regelmatig een review.
- b. het onderhandelen met de klant over de mainframe-beschikbaarheid en het rapporteren van de resultaten van de service.
- c. het opstellen van een overeenkomst waarin vermeld staat welk doel gerealiseerd moet worden en het realiseren daarvan.

ANTWOORD

Q 31 : Op welk moment wordt een zogenaamde onderkende fout (Known Error) vastgesteld?

- a. Op het moment dat de oorzaak van een probleem bekend is.
- b. Op het moment dat de oorzaak van een probleem bekend is en het probleem is opgelost.
- c. Op het moment dat een klant de helpdesk daarover informeert.
- d. Op het moment dat een wijzigingsverzoek wordt ingediend door Problem Management.

ANTWOORD

Q 32 : De communicatie tussen de gebruikers van IT-diensten en de helpdesk moet optimaal zijn.

Voorwaarden daarvoor zijn dat de medewerkers van de helpdesk:

1 inzicht hebben in de aard van de verschillende groepen gebruikers en hun wensen en behoeften.

2 bestaande en nieuwe IT-diensten bij gebruikers bekend maken.

3 zelf goed op de hoogte zijn van de processen die door middel van automatisering ondersteund worden en in welke mate deze processen afhankelijk zijn van automatisering.

Wat is juist?

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

ANTWOORD

Q 33 : Wat is de belangrijkste reden voor probleemregistratie?

- a. gegevens vastleggen om mogelijke fouten in de infrastructuur op te sporen
- b. verminderen van de werklast van de helpdeskmedewerkers
- c. voorkomen dat incidenten aan de aandacht ontsnappen
- d. zorgen voor een betere ondersteuning van de gebruikers door helpdeskmedewerkers

ANTWOORD

Q 34 Wat is GEEN belangrijke doelstelling van een systeem van doorbelasting van IT-diensten?

- a. het beïnvloeden van het gedrag van gebruikers
- b. het bevorderen van een beter gebruik van kostbare middelen
- c. het toedelen van kosten op een eerlijke wijze
- d. het verkrijgen van aanvullende informatie voor Performance Management (prestatiebeheer)

ANTWOORD

Q 35 Welke van onderstaande taken is GEEN taak van Capacity Management?

- a. de aanschaf van nieuwe verbeterde versies van hardware
- b. het adviseren over het inzetten van nieuwe technologie voor de Organisatie
- c. het bepalen van het intern en extern geheugengebruik van nieuwe applicaties
- d. het controleren van de performance van de IT infrastructuur

ANTWOORD

Q 36 Welk van onderstaande processen hoort tot de operationele processen van ITIL?

- a. Capacity Management
- b. Change Management
- c. Contingency Planning
- d. Cost Management

ANTWOORD

Q 37 Welke van onderstaande beweringen zijn juist?

1. Een Service Level Agreement (SLA) moet details van het Contingency Plan bevatten.
2. Een Service Level Agreement (SLA) moet informatie over de geplande

business-activiteit bevatten.

3. Een Service Level Agreement (SLA) is mogelijk zonder dat de kosten worden doorbelast.

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

ANTWOORD

Q 38 : Wat is de belangrijkste taak van Problem Management?

- a. De gevolgen van optredende storingen voor de gebruikers zo veel mogelijk beperken.
- b. Noodzakelijke veranderingen in de IT infrastructuur onder controle brengen om (nieuwe) storingen te voorkomen
- c. Structurele maatregelen nemen om (herhaling van) storingen te voorkomen.

ANTWOORD

Q 39 : Het begrip onderhoudbaarheid (Maintainability) bij Availability Management kan het best worden omschreven als

- a. de contractuele voorwaarden waaronder componenten van de infrastructuur worden onderhouden.
- b. een algemene term die wordt gebruikt om daarmee dienstverlening, veerkracht en betrouwbaarheid te beschrijven.
- c. het vermogen om een configuratie-item in een toestand te handhaven of te herstellen waarin het de verlangde prestaties kan leveren.
- d. het vermogen van een groep van configuratie-items om een dienst te blijven uitvoeren wanneer een of meer van de configuratie-items is uitgevallen.

ANTWOORD

Q 40 : Bij een firma zijn fouten gemeld in de dagprogrammatuur, die de bestellingen van grondstoffen voor fabricage verzorgt. Dit komt door een foutief doorgevoerde wijziging van de programmatuur. De wijziging betrof een uitbreiding van het veld "artikel-nummer" met 2 posities. Deze wijziging is ook foutief doorgevoerd in een kwartaalprogramma, dat nog niet is geactiveerd. Deze situatie dient op zeer korte termijn hersteld te worden, aangezien het bestelproces hiervan hinder ondervindt.

Wat is ten aanzien van de afhandeling van de fout door Problem Management het meest juiste antwoord?

- a. De fouten zijn als incident gemeld bij de helpdesk en na onderzoek heeft dit geleid tot een onderkende fout (Known Error).
- b. De fouten zijn als incident gemeld en vervolgens tot probleem verheven. Na de constatering van de oorzaak heeft dit geleid tot een onderkende fout (Known Error), die als wijzigingsverzoek zal worden afgehandeld.
- c. De fouten zijn als probleem gemeld bij de helpdesk en direct als wijziging doorgevoerd.
- d. De fouten zijn gemeld en daarna als wijzigingsverzoek door Change Management afgehandeld met de status: "urgente wijziging".

ANTWOORD

Q 41 Welke van onderstaande beweringen geven het belang van Contingency Planning aan?

1. Contingency Planning garandeert dat een informatiesysteem kan blijven draaien gedurende een test.
2. Contingency Planning plant het zo snel mogelijke herstel na een calamiteit die de IT treft.
3. Contingency Planning voorziet in de mogelijkheid om IT-diensten na een ramp op een gecontroleerde wijze te herstellen.

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

ANTWOORD

Q 42 Wanneer spreekt men van een probleem?

- a. bij het frequent optreden van incidenten
- b. bij een incident met een hoge impact
- c. bij een incident met onbekende oorzaak

ANTWOORD

Q 43 Met welk van onderstaande ITIL-processen heeft het proces Software Control & Distribution een rechtstreekse samenhang?

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

ANTWOORD

Q 44 Bij welk ITIL-proces is het bepalen van prioriteiten op basis van impact en urgentie GEEN essentiële activiteit?

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

ANTWOORD

Antwoorden

Q 1	A
Q 2	A
Q 3	A
Q 4	E
Q 5	B
Q6	D
Q7	B
Q8	C
Q9	A
Q10	D
Q11	B
Q12	B
Q13	B
Q14	A
Q15	E
Q16	D
Q17	C
Q18	C
Q19	A
Q20	C
Q21	C
Q22	C
Q23	D
Q24	C

Q25	A
Q26	D
Q27	C
Q28	C
Q29	C
Q30	A
Q31	A
Q32	D
Q33	A
Q34	D
Q35	A
Q36	B
Q37	C
Q38	C
Q39	C
Q40	B
Q41	C
Q42	C
Q43	C
Q44	B