

ismi 2013-2014 College 3 - Minitoets

- 1 Een gebruiker bespreekt met een Functioneel beheerder een scherm aanpassing van een bepaalde applicatie. Waarin kan dit uiteindelijk uitmonden?
 - A De Functioneel beheerder kent de applicatie goed en wijzigt de programmatuur zoals de gebruiker wenst.
 - B De Functioneel beheerder belt met applicatiebeheer en geeft de wijziging door, die dat zo realiseert.
 - C De Functioneel beheerder stelt een RFC op en stuurt die naar het Serviceteam.
 - D De Functioneel beheerder meldt een incident bij de Servicedesk.
- 2 Binnen welke proces van ITIL V3 wordt beslist wie toegang heeft tot services?
 - A Service Operation
 - B Access management.
 - C Service Strategy
 - D Information security management
- 3 Welke uitspraak is correct?
 - A De service-pijplijn maakt onderdeel uit van het Service portfolio.
 - B Een Service portfolio is een categorie services.
 - C Buiten gebruik gestelde services zitten in het eind van de service-pijplijn.
 - D De gehele Service portfolio wordt beschikbaar gesteld aan de klant.
- 4 De IT-Service provider is met de klant overeengekomen dat 1 dag per 4 weken onderhoud gepleegd mag worden. Welke uitspraak is correct?
 - ~~A Er is een onbeschikbaarheid van 1/28 deel van de tijd.~~
 - B Als er geen onderhoud is aangekondigd en er is die ene dag een storing dat telt dat ook mee in de berekening van de (on)beschikbaarheid.
 - C Als er tijdens het aangekondigde onderhoud een storing optreedt die diezelfde dag wordt verholpen dan is dat geen incident.
 - D Als voorafgaand aan de onderhoudsdag een incident wordt gemeld die de dag na het onderhoud wordt verholpen dan telt in de berekening van de beschikbaarheid die onderhoudsdag niet mee.
- 5 Waartoe dient een Business Case?
 - A Besluitvorming over een voorgenomen investering.
 - B Specificatie van een voorgenomen change.
 - C Rapportage over een SLA.
 - D Specificatie van een nieuwe service.
- 6 Van welke fase is Availability Management een proces?
 - A Service Transition
 - B Service Design
 - C Service Operation
 - D Continuous Service Improvement
- 7 Welke uitspraak is correct?
 - A Een OLA is een overeenkomst tussen een klant en een externe IT-Service provider.

- B Een SLA is een overeenkomst tussen een klant en een externe IT-Service provider.
 - C Een SLA is een overeenkomst binnen één organisatie provider.
 - D Een UC is verantwoordelijkheid van de klant.
- 8 Welke uitspraak is correct?
- A Bij een incident worden impact en urgentie gebruikt om prioriteit toe te kennen.
 - B Bij een incident worden impact en prioriteit gebruikt om urgentie toe te kennen.
 - C Bij een incident worden prioriteit en urgentie gebruikt om impact toe te kennen.
 - D Bij een incident staan prioriteit, urgentie en impact los van elkaar.
- 9 Wat zijn de fasen van ITIL V3?
- A Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continuous Service Improvement
 - B Service Strategy, Service Design, Service Development, Service Operation, Continuous Service Improvement
 - C Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Quality Management
 - D Service Strategy, Service Design, Service Operation, Continuous Service Improvement
- 10 Wat is binnen ITIL V3 een RFC?
- A Verzoek om commentaar.
 - B Verzoek voor een wijziging.
 - C Een opdracht tot een wijziging.
 - D Het resultaat van een change.

ismi 2013-2014 College 3 - Minitoets - Antwoorden

- 1 C
- 2 D
- 3 A
- 4 D
- 5 A
- 6 B
- 7 B
- 8 A
- 9 A
- 10 B