*Mogelijke vragen*

1. *Welke taak hoort niet thuis in een sprintplanning*
   1. planning van taken
   2. taken ophangen op het scrumbord
   3. **leerpunten bespreken**
   4. Het doel van de sprint uitleggen
2. *Wat is de scope in een project om te zorgen dat we makkelijker parking vinden op de campus*
   1. sneller naar een vrije parkeerplaats kunnen rijden
   2. we ontwikkelen een app in 4 sprint
   3. **We maken een app die aangeeft waar er vrije parkeerplaatsen zijn**
   4. we spreken het eindresultaat af van het project
3. *De verzameling van punten die moeten gerealiseerd worden in een sprint is de*
   1. product backlog
   2. **sprint backlog**
   3. sprint review
   4. retrospective
4. *Hoe noemen we evaluatiemoment na een sprint waarbij we de leerpunten bespreken?*
   1. **retrospective**
   2. demo
   3. toets
   4. sprint review
5. *Welk van deze teams zou geen typisch scrum team zijn?*
   1. team met 7 personen
   2. een multidisciplinair team met analisten, programmeurs en testers
   3. Team dat zelf afspreekt wie wat doet
   4. **Een team dat tijdens de sprint inspeelt op nieuwe vragen van een klant**
6. *Welke uitspraak is niet waar?*
   1. **scrum wordt niet toegepast in infrastructuur projecten**
   2. scrum is een methode om agile te ontwikkelen
   3. visueel management laat toe om makkelijker te volgen hoe ver het team staat
   4. scrum wordt ook toegepast buiten IT
7. *Welk van deze methodes is geen methode voor agile development?*
   1. agile
   2. extreme programming
   3. kanban
   4. **watervalmethode**
8. *Welk is een juist kenmerk van scrum?*
   1. **focus op waarde van de klant**
   2. zoveel mogelijk aanpassen voor de klant
   3. de klant het werk laten verdelen tussen teamleden
   4. de klant spreekt alles met de scrummaster af
9. *Wat klopt niet bij het waterval model?*
   1. pas na het afsluiten van een fase kan een volgende fase begonnen worden
   2. de scope ligt vast in het begin
   3. **de klant kan nieuwe vragen halverwege het project nog aanvragen**
   4. de klant krijgt geen tussentijds resultaat
10. *Wat past niet binnen agile?*
    1. omgaan met continue verandering
    2. sneller een product klaar hebben dat bruikbaar is
    3. **zo goed mogelijk documenteren**
    4. snelle demo’s voor feedback
11. *Bij waterval methode wordt er iteratief gewerkt*
    1. juist
    2. **fout**
12. *12.iteratief werken binnen agile is* 
    1. **het steeds herhalen van dezelfde stappen**
    2. het sequentieel uitvoeren van stappen
    3. begin je steeds vanaf 0, je neemt opgedane ervaringen niet mee
    4. een individuele taak
13. *Wat klopt er niet over de daily standup* 
    1. **geeft een gedetailleerd overzicht van waar iedereen mee bezig is**
    2. dagelijks
    3. rechtstaand
    4. meeting van max 10 min
14. *Het visueel maken van taken hoort bij het*
    1. scrum overzicht
    2. **visueel management**
    3. sprint overzicht
    4. sprint backlog
15. *Een geprioriteerde lijst van alle punten die ontwikkeld moeten worden om het product te maken is*
    1. de sprint backlog
    2. de sprintreview
    3. de retrospective
    4. **de productbacklog**
16. *Tijdens de […] wordt er bekeken wat er gehaald is*
    1. product review
    2. sprint retrospective
    3. **sprint review**
    4. sprint management
17. *De retrospective heeft als nut* 
    1. om te bekijken wat er gehaald is tijdens de sprint
    2. **om te leren uit de vorige sprint**
    3. om de voortgang van het project visueel voor te stellen
    4. om de productbacklog te prioriteren
18. *De sprintbacklog bevat* 
    1. laag geprioriteerde items van de productbacklog
    2. random items van de productbacklog
    3. hoog geprioriteerde items van de project backlog
    4. **hoog geprioriteerde items van de productbacklog**
19. *Tijdens de kickoff meeting ga je samen met het team de planning bepalen*
    1. juist
    2. **fout**
20. *Bij het vastleggen van de managementprocedures leg je de projectmanager vast*
    1. **juist**
    2. fout
21. *Tijdens de initiatiefase wordt er gestart met het werkboek, hoe heet dit?*
    1. **project charter**
    2. project chapter
    3. product charter
    4. product chapter
22. *Een work-breakdownstructuur is* 
    1. structuur die tijdens de initiatie gemaakt wordt
    2. **structuur die de volgorde van taken voorstelt**
    3. een structuur die zorgt dat werk gemakkelijker ongedaan kan worden
    4. enkel voor de projectmanager handig
23. *Het projectwerkboek kan gebruikt worden ter documentatie voor nieuwe teamleden*
    1. **juist**
    2. fout
24. *Tijdens de afsluitfase evalueer je wat goed en minder goed ging*
    1. **juist**
    2. fout
25. *Welk beroepsprofiel is verantwoordelijk voor uit tekenen van componenten die moeten interageren met elkaar?* 
    1. IT analist
    2. IT projectleider
    3. **IT architect**
    4. IT auditor
26. *Wat doe je NIET bij capacity management?*
    1. Proactief prestaties van een systeem verbeteren als koste verantwoord zijn
    2. **Zwakke punten in een ontwerp ontdekken en oplossingen ontwerpen**
    3. Zorgen dat de juiste hoeveelheid capaciteit op het juiste moment beschikbaar is
    4. Netwerk capaciteit en memory, CPU, storage aanpassen
27. *Wat beschrijft best het doel van capacity management?*
    1. Geld besparen met optimale inzet aan medewerkers
    2. Zorgen dat systemen beschikbaar zijn volgens overeengekomen service levels
    3. Ervoor zorgen dat aan een vraag van Business kan voldaan worden
    4. **Zorg voor kosteffectieve ITcapac. om overeengekomen service levels te halen**
28. *Wat is geen voorbeeld van capabilities? (mogelijkheden, wat je als org kan)*
    1. Ervaring hebben
    2. Prestige die rond een bedrijf hangt
    3. Kwalitatief management
    4. **Infrastructuur die een bedrijf heeft**
29. *Welk van deze uitspraken van een proces is niet waar?*
    1. **Proces practitioners dragen de eindverantwoordelijkheid van een proces**
    2. **proces owners zijn personen die binnen een proces een bepaalde taak hebben**
    3. proces owners dragen de eindverantwoordelijkheid (A in RACI) van een proces
    4. Een proces practitioner voert een proces uit
30. *Wat is GEEN taak van de design coördinator* 
    1. **Meten of de diensten aan de SLA voldoen**
    2. Coördineren van alle service design activiteiten
    3. Aanspreekpunt en bron van informatie over het design proces
    4. Zorgen dat een service klaar is voor de service transition fase
31. *Om waarde te creëren heeft een bedrijf capabilities. Wat zijn capabilities?*
    1. **Kwaliteit en ervaring van het management**
    2. Infrastructuur die je nodig hebt
    3. Metingen om te zorgen dat je diensten waardevol blijven
    4. Diensten die je wil leveren
32. *Wat is GEEN soort van SLA?*
    1. Customer based SLA’s
    2. Service based SLA’s
    3. **Service catalog SLA’s**
    4. Mixed SLA’s
33. *Wat behoort niet tot de taken van een service level manager?*
    1. **Beheert de relatie met de BUS klanten**
    2. Zoekt naar mogelijkheden om dienstverlening te verbeteren
    3. Herbekijkt SLA’s en past ze regelmatig aan
    4. Monitort de dienstverlening en stelt rapporten op
34. *Welke uitspraak is NIET waar?*
    1. Scrum wordt ook toegepast in infrastructuurprojecten
    2. **Scrum wordt niet toegepast buiten IT**
    3. Scrum is een methode om op een agile manier projecten aan te pakken
    4. In scrum is werkende software belangrijker dan documentatie
35. *Een workbreakdown structuur is…*
    1. **Een structuur die de volgorde van taken voorstelt**
    2. Enkel voor de projectmanager handig
    3. Een manier om scrum projecten in te plannen
    4. Een manier om de fases in ITIL goed te onderscheiden
36. *Welk van onderstaande is GEENkenmerk van een project?*
    1. Een project is altijd eindig
    2. Een project heeft best een formeel geaccepteerd resultaat
    3. **Een project zorgt voor kwalitatieve ondersteuning ve klant bij problemen**
    4. Een project wordt best opgesplitst in fase
37. *Wat past er NIET bij de projectmanager?*
    1. Is verantwoordelijk voor de voortgang van een project
    2. **Heeft alle macht in het project**
    3. Verdeelt het werk onder de projectmanagers
    4. Volgt de planning op en rapporteert aan de sponsor
38. *1 Een manier om waarde te leveren aan klanten door het faciliteren van uitkomsten die klanten  
    willen realiseren zonder dat zij de specifieke kosten en risico’s moeten dragen die voortkomen uit de bedrijfsvoering van de service verlening.  
      
    Wie draagt de risico’s van de te leveren dienst?*
    * 1. De klant
      2. De IT
      3. **De Service Provider**
      4. De Service Desk
39. *2 Welke van volgende beweringen is correct?*

(1) Alle processen hebben een Proces Owner  
(2) Alle processen hebben één of meer inputs en leveren een bepaalde output op  
(3) Alle doelen van een proces moeten meetbaar zijn  
(4) Alle processen moeten een doel hebben

* + 1. 1 en 2
    2. 2 en 4
    3. **Alle beweringen zijn correct**
    4. 1, 2 en 4

1. *3 Wat wordt verwacht van iemand die een I bij zijn naam heeft in een RACI model?*
   * 1. Zij vertellen anderen over de voortgang van een project
     2. Zij voeren persoonlijk een activiteit uit.
     3. Zij beheren een activiteit.
     4. **Zij worden op de hoogte gehouden van een activiteit**
2. *Wie documenteert een proces, leidt het personeel op om een proces uit te voeren, meet de**resultaten en verbetert een proces?*
   * 1. De Process Manager
     2. De Process Function
     3. De Process Practictioner
     4. **Een Process Owner**
3. *6 Wat is het hoofddoel van een Service Strategy?*
   * 1. Constante verbetering van de dienstverlening
     2. Het implementeren van een Service
     3. Het opstellen van procedures
     4. **Doelen en beleid bepalen**
4. *7 Wat zijn de bestanddelen van een Service Portfolio?*
   * 1. Service Portoflio, Business Service Catalogue, Technical Service Catalogue
     2. Service Knowledge Management System, Service Portofolio, Service Lifecycle
     3. **Service Pipeline, Service Catalogue, Retired Services**
     4. Chartered, Operational, Retired
5. *8 Wat is correct over de waarde die door een dienst gecreëerd wordt?*
   * 1. **De perceptie van de klant is een belangrijk onderdeel van de waarde**
     2. De waarde kan enkel in financiële termen uitgedrukt worden
     3. De doelen van de dienstverlener zijn belangrijk voor de waarde van de dienst
     4. De voorkeuren van de dienstverlener bepalen de waarde van een dienst
6. *9 Wat is een business case?*
   * 1. **Een hulpmiddel voor het nemen van beslissingen en het opmaken van plannen**
     2. Een document om toekomstige vergelijkingen te maken
     3. Een document dat aangeeft hoeveel middelen we in infrastructuur geïnvesteerd hebben
     4. Een document dat de waarde van een dienst bepaalt
7. *10 Wie is de belangrijkste stakeholder die de waarde van een dienst bepaalt?*
   * 1. **De klant**
     2. IT Management
     3. Financial Management
     4. De leverancier
8. *11 Wat is een correcte definitie van het begrip warranty volgens ITIL?*
   * 1. Is de dienst geschikt voor zijn doel?
     2. Klanten hebben waarborgen over de beschikbaarheid, capaciteit en veiligheid van een dienst
     3. Er zullen geen problemen zijn met de onderliggende technologie
     4. Problemen worden voor een bepaalde periode gratis hersteld.
9. *12 Wat is het hoofddoel van Busines Relationship Management?*
   * 1. Het ondersteunen van geleverde diensten
     2. Zorgen dat alle targets van een Service Level Agreement behaald worden
     3. De waarde van contracten en de efficiëntie van dienstverlening maximaliseren
     4. **De noden van de klant begrijpen en er voor zorgen dat deze ingevuld worden**
10. *13 Welk proces gebruikt het Business Continuity Plan als onderdeel van zijn planning?*
    * 1. Disaster Recovery
      2. **IT Service Continuity Management**
      3. Capacity Management
      4. Supplier Management
11. *14 Welk aspect van Service Design ontbreekt in deze opsomming?*

(1) Design van oplossingen  
(2) ???  
(3) Design van infrastructuur en management architectuur  
(4) Design van de nodige processen  
(5) Design van metingsystemen, methoden

* + 1. Design van functies
    2. Design van SLA's
    3. Design van applicaties
    4. **Design van het service portfolio en de service catalogue**

1. *15 Wat zijn producten als ITIL het heeft over de invloeden op het design proces?*
   * 1. Aangekochte software
     2. Servers
     3. **Hulpmiddelen, technologie en diensten**
     4. Benodigde documentatie
2. *16 Hoe vaak moet de SLM rapporteren aan de klant?*
   * 1. Minstens jaarlijks
     2. Wekelijks
     3. Maandelijks
     4. **Dit wordt beschreven in de SLA**
3. *17 Wat is het hoofddoel van Availability Management?*
   * 1. Monitoren van en rapporteren over de verschillende onderdelen van de dienst
     2. Ervoor zorgen dat alle targets in de SLA behaald worden
     3. Beschikbaarheid van diensten en onderdelen garanderen > availability management kan geen garanties geven, enkel streven naar zo goed mogelijke beschikbaarheid
     4. **Ervoor zorgen dat de beschikbaarheid afgestemd is op de noden van het bedrijf.**