

IT Service Management Foundation (based on ITIL®) provcertifiering utgåva Mars 2008

innehåll

2	introduktion
3	provcertifiering
12	rättningsnyckel
28	utvärdering



EXIN International B.V.

Examination Institute for Information Science

Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht

The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail info@exin.nl

Internet www.exin-exams.com

Introduktion

Detta är en IT Service Management Foundation (based on ITIL®) provcertifiering.

Denna provcertifiering består av 40 flervalsfrågor. Varje flervalsfråga har ett antal svarsalternativ, av vilken endast ett svar är korrekt.

Det maximala antal poäng som denna certifiering kan ge är 40. Varje korrekt svar ger ett poäng. Vid 26 poäng eller mer är du godkänd.

Tillåten tid för certifieringen är 60 minuter.

Inga avvikelser från denna introduktion får göras.

Lycka till!

Copyright © 2008 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

provcertifiering

1 of 40

Vilken process ansvarar för att skapa kostnadsallokeringsystemet?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

2 of 40

Vilken process innefattar aktiviteten att beskriva och registrera alla komponenter i IT infrastrukturen?

- A. Capacity Management
- B. Configuration Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

3 of 40

Att hantera tillgängligheten av tjänster som en del av ett övergripande Service Management initiativ är viktigt för att erhålla effektiv Service Delivery.

Vilken av följande påståenden förklarar motivet till hantering av Service Availability?

- A. De flesta leverantörer av tjänster har Service Level Agreements (SLAs) med sina kunder, därför är tillgängligheten garanterad.
- B. Outsourcing har blivit ett allt starkare alternativ för dagens IT, därför är tillgängligheten upp till outsourcingpartnerns kapacitet.
- C. Service Management verktyg ger realtidsinformation, därför kan behovet av Availability Management ifrågasättas.
- D. Affärsprocesserna är allt mer beroende av IT för att uppfylla sina mål, därför är möjligheten att erhålla förväntad tillgänglighet en kritisk framgångsfaktor.

4 of 40

Vilket av nedanstående är ej en Service Desk aktivitet?

- A. Implementera temporära lösningar
- B. Registrera incidenter
- C. Korrelera incidenter med Known Errors
- D. Lösa Problems

5 of 40

Vad kallas det när man tillför ökad teknisk kompetens i Incident Management processen?

- A. funktionsskalering
- B. Incident klassificering
- C. Problemanalys
- D. lösning och återställning av Incident

6 of 40

Vilka är de första aktiviteterna vid etablering av Release Management processen?

- A. Kommunikation, förberedelser och utbildning
- B. Genomförande av releaseplanering
- C. Design, paketering, och konfigurering
- D. Etablerande av en release policy

7 of 40

Vilken aktivitet ligger **inte** inom IT Service Continuity Managements ansvarsområde?

- A. analysera risker
- B. designa återställningsrutiner
- C. konsekvensanalys av större incidenter
- D. testa återställningsrutiner

8 of 40

Capacity Manager frågar en användare av en applikation om en speciell aktivitet kan köras nattetid för att kapaciteten för en specifik CPU inte skall överskridas dagtid.

Vilken del av Capacity Management handlar detta om?

- A. Application Management
- B. Application Sizing
- C. Efterfrågehantering (Demand Management)
- D. Modellering (Modeling)

9 of 40

En lyckad analys av ett Problem resulterar i ett Known Error. Utgående från detta Known Error kan en Request for Change (RFC) skrivas.

När kan en Known Error avslutas?

- A. När en revision av en Change visar på ett tillfredställande resultat.
- B. När Incidents kopplade till detta Known Error slutar uppträda.
- C. När tillhörande RFC registreras hos Change Management.
- D. När tillhörande RFC blir auktoriserad av Change Advisory Board (CAB)

10 of 40

Hos ett företag X har en specifik komponent i IT infrastrukturen ändrats. Detta kan ha konsekvenser för andra komponenter.

Vilken process bör implementeras för att få insikt i dessa konsekvenser?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Configuration Management

11 of 40

Inom IT Service Continuity Management vidtas olika åtgärder för att säkerställa att en tjänst kan levereras under/efter en katastrof. Ett exempel är reservkraft.

Vilken av följande processer kan också initiera sådana åtgärder?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Incident Management

12 of 40

När måste en Post Implementation Review (PIR) genomföras?

- A. Efter varje Change
- B. på uppmaning av personen som lämnade aktuell Change request
- C. när det handlar om akuta åtgärder (emergency Changes)
- D. om en Incident av samma typ uppträder igen efter att aktuell Change blivit genomförd

13 of 40

Vilket är Incident Managements första åtgärd?

- A. Upptäcka och registrera
- B. Bestämma kategori
- C. bestämma prioritet
- D. initial support

14 of 40

Efter registrering av ett ärende i Service Desk, i vilken ordning är det troligt att processerna utförs?

- A. Configuration Management, Incident Management, Change Management, Release Management
- B. Incident Management, Change Management, Problem Management, Release Management
- C. Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management
- D. Problem Management, Configuration Management, Release Management, Change Management

15 of 40

Var är överenskommelser rörande Service Delivery och dess relation till Security Management dokumenterat?

- A. I en kapacitetsplan (Capacity Plan)
- B. I Configuration Management Database (CMDB)
- C. I Definite Software Library (DSL)
- D. I ett Service Level Agreement (SLA)

16 of 40

Vilket av följande påståenden om Tjänstekatalogen (Service Catalog) är korrekt?

- A. Den kan användas i stället för Service Level Agreement (SLA).
- B. Den beskriver alla tjänster som levereras av IT organisationen.
- C. Den beskriver endast de tjänster som finns inkluderade i Service Level Agreements (SLAs).
- D. Den behövs inte för att skapa ett Service Level Agreement (SLA).

17 of 40

Var publiceras auktoriserade Changes?

- A. Change Advisory Board (CAB)
- B. Configuration Management Database (CMDB)
- C. Forward Schedule of Change (FSC)
- D. Service Improvement Program (SIP)

18 of 40

Vilken av nedanstående beskriver bäst innehållet i Definitive Software Library (DSL)?

- A. auktoriserade versioner av all programvara som används
- B. kopior av all programvara som för närvarande är i drift
- C. kopior av alla nödvändiga programvaruversioner
- D. programvara som väntar på acceptanstest

19 of 40

Vilken process klassificerar störningar i tjänster som rapporteras av användare?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

20 of 40

Kassasystemet hos en stormarknad har störningar i nätverket dagligen mellan 16.00 och 6.00.

Vilken process ansvarar för att utreda detta?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Problem Management

21 of 40

Vilket kriterium används av Change Management för att bestämma kategori (Minor, Significant/Substantial eller Major) för en Request for Change (RFC)?

- A. Innehåll (Content)
- B. Effekt (Impact)
- C. Prioritet
- D. Angelägenhet (Urgency)

22 of 40

Vilken av följande frågor kan **inte** besvaras direkt utifrån informationen i Configuration Management Database (CMDB)?

- A. Vilka Incidenter eller Problems har funnits för en specifik PC?
- B. Vilka Configuration Items (CIs) består en specifik tjänst av?
- C. Vilken personal på avdelning X har flyttat till avdelning Y?
- D. Vilka Request for Change (RFCs) har lämnats för en specifik server?

23 of 40

Hur kan en organisation avgöra effektiviteten av Service Level Management processen?

- A. Genom att kontrollera kontrakt med underleverantörer
- B. Genom att definiera Servicenivåer (Service levels)
- C. Genom att mäta kundnöjdhet
- D. Genom att rapportera alla incidenter

24 of 40

Vilket av följande är **inte** en aktivitet hos Service Desk?

- A. Upptäcka och registrera incidenter
- B. Undersöka och diagnostisera incidenter
- C. Hantera Servicebegäran (Service Requests)
- D. Ägarskap, monitorering, spårning och kommunikation

25 of 40

Genom att applicera Availability Management metoder och teknik vid design, utveckling och leverans av en tjänst, vilket av följande kommer inte att påverka den övergripande tillgängligheten av tjänsten?

- A. Åtgång och kostnad av komponenter
- B. Infrastrukturens feltolerans
- C. Support organisationens och underleverantörers kvalitet på underhåll
- D. Pålitlighet hos komponenter

26 of 40

Vilket av följande är **inte** en aktivitet i Problem Management?

- A. Upprätthålla kontakter med underleverantörernas underleverantörer
- B. Proaktivt arbeta med att undvika incidenter genom Trendanalys
- C. Ta hand om incidenter som har överskridit acceptabel tidsgräns
- D. Tillsammans med Availability Management se till att överenskomna nivåer av tjänsters tillgänglighet upprätthålls

27 of 40

Vilket av följande är en aktivitet i Capacity Management?

- A. Intern underhållbarhet (Maintainability)
- B. Objektshantering (Resource Management)
- C. Säkerhet (Security)
- D. Extern underhållbarhet (Serviceability)

28 of 40

Vad är målsättningen med Incident Management?

- A. Kommunicera med Kund och Användare kring framtida störningar i tjänster
- B. Matchning av nya Incidenter med Known Errors
- C. Återställa tjänster så snabbt det går
- D. Spåra Problem i Known Error Database (KEDB)

29 of 40

Vilket av följande beskriver det grundläggande konceptet Integritet i Security Management processen?

- A. tillgänglighet till data vid varje tillfälle
- B. skydd av data mot oauktoriserad åtkomst och användning
- C. Kapacitet att validera data
- D. Att data är korrekt

30 of 40

I vilken Configuration Management aktivitet genomförs regelbundet Revisioner?

- A. Identifiering
- B. Planering
- C. Status övervakning
- D. Verifiering

31 of 40

Vilka data förväntas man inte se i en Servicenivå rapport avsedd för kund?

- A. Medelutnyttjandegrad för Service Desk personal
- B. Levererad Tillgänglighet och nedtid för en tidsperiod
- C. Andel Incidents som lösts inom tidsramarna
- D. Lyckade och återtagna Changes för en tidsperiod

32 of 40

Vilken av följande processer är närmast knuten till Capacity Management?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. IT Service Continuity Management
- D. Release Management

33 of 40

En process är en logisk, koherent serie av aktiviteter mot ett förutbestämt mål.

Vad ansvarar processägaren för?

- A. Beskriva processen
- B. Implementera processen
- C. Producera processrapporter
- D. Etablera processen

34 of 40

Ett strömavbrott har slagit ut hela IT infrastrukturen. Lyckligtvis finns en IT Service Continuity Plan (ITSC) tillgänglig.

Vid vilken tidpunkt bör Crisis Management Team ombedjas aktivera ITSC planen?

- A. Omedelbart, så snart IT tjänsterna ej längre kan användas.
- B. När bedömningen görs att felet kommer att överskrida de tider som finns definierade i Service Level Agreement (SLA).
- C. När Incident Manager tycker att så är lämpligt.
- D. När den normala tiden för att åtgärda felet har överskridits.

35 of 40

Vilken process eller funktion standardiserar en begäran om en ny arbetsstation?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Service Desk
- D. Service Level Management

36 of 40

Vilket påstående är den bästa beskrivningen på rollen för Service Desk?

- A. Service Desk säkerställer att överenskomna IT tjänster finns tillgängliga.
- B. Service Desk säkerställer att telefonen alltid är bemannad.
- C. Service Desk utgör användarnas enda kontaktyta mot IT organisationen.(Singel point of contact)
- D. Service Deskens primära uppgift är att utreda Problem.

37 of 40

Vilket av följande beskriver en fördel med att använda ITIL?

- A. Det är äntligen möjligt att ta betalt för IT tjänster
- B. Organisationen kring IT tjänster kan etableras snabbare
- C. Kvalitet och kostnad för IT tjänster kan kontrolleras mer effektivt
- D. Användarna kan påverka IT organisationen som levererar IT tjänsterna

38 of 40

I Change Management utförs ett antal aktiviteter mellan acceptans av en Request for Change (RFC) och slutförandet av aktuell Change.

Vilken aktivitet utförs **först** efter att en Request for Change accepterats?

- A. Konstruktion och test av aktuell Change
- B. Bestämning av Angelägenhetsgrad för aktuell Change
- C. Implementering av aktuell Change
- D. Schemaläggning av aktuell Request for Change

39 of 40

Vad menas med begreppet 'detaljeringsgrad' ('Detail Level') i samband med Configuration Management Database (CMDB)?

- A. Djupet i databasstrukturen
- B. Placeringen av ett Configuration Item (CI)
- C. Kvaliteten på registrerade Configuration Items (CIs)
- D. Relationer mellan Configuration Items (CIs)

40 of 40

Vilket av följande alternativ är en del av Proactive Problem Management?

- A. trendanalys
- B. genomföra en Change för att lösa ett Problem
- C. hantera Known Errors
- D. registrera ofta återkommande Errors

rättningsnyckel

1 of 40

Vilken process ansvarar för att skapa kostnadsallokeringsystemet?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

A. Fel. Availability Management ansvarar för tillgänglighet för IT-tjänster.
B. Fel. Capacity Management har ett strategiskt ansvar för att rätt kapacitet finns vid varje givet tillfälle.
C. Rätt. Financial Management for IT Services ansvarar för att skapa kostnadsallokeringsystemet
D. Fel. Service Level Management ansvarar för hantering av Service Level Agreements (SLAs).

2 of 40

Vilken process innefattar aktiviteten att beskriva och registrera alla komponenter i IT infrastrukturen?

- A. Capacity Management
- B. Configuration Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

A. Fel. Capacity Management har ett strategiskt ansvar för att rätt kapacitet finns vid varje givet tillfälle och har inget ansvar för Problems eller störningar.
B. Rätt. Configuration Management ansvarar för att registrera Configuration Items (CIs) i Configuration Management Database (CMDB).
C. Fel. Problem Management är processen som ansvarar för att proaktivt lösa Problems.
D. Fel. Service Level Management ansvarar för att hantera Service Level Agreements (SLAs).

3 of 40

Att hantera tillgängligheten av tjänster som en del av ett övergripande Service Management initiativ är viktigt för att erhålla effektiv Service Delivery.

Vilken av följande påståenden förklarar motivet till hantering av Service Availability?

- A.** De flesta leverantörer av tjänster har Service Level Agreements (SLAs) med sina kunder, därför är tillgängligheten garanterad.
- B.** Outsourcing har blivit ett allt starkare alternativ för dagens IT, därför är tillgängligheten upp till outsourcingpartnerns kapacitet.
- C.** Service Management verktyg ger realtidsinformation, därför kan behovet av Availability Management ifrågasättas.
- D.** Affärsprocesserna är allt mer beroende av IT för att uppfylla sina mål, därför är möjligheten att erhålla förväntad tillgänglighet en kritisk framgångsfaktor.

- A. Fel. Oavsett om det finns en formell eller informell SLA måste IT-tjänster levereras som motsvarar affärsmålen.
- B. Fel. Även om tjänster är outsourcade så måste Service Availability hanteras för att matchas mot behoven från affärsprocesserna.
- C. Fel. Det faktum att man kan betyda inte att man skall eller ens att det är värdefullt att samla data. Availability Management kräver mer än realtidsdata för tillgänglighet.
- D. Rätt. Relationen mellan IT och affärsprocesserna är kritisk för att nå målen. Tjänster måste levereras så att de motsvarar överenskomna SLAs.

4 of 40

Vilket av nedanstående är ej en Service Desk aktivitet?

- A.** Implementera temporära lösningar
- B.** Registrera incidenter
- C.** Korrelera incidenter med Known Errors
- D.** Lösa Problems

- A. Fel. Problem Management kan förse Service Desk med temporära lösningar för Incidents. Service Desk använder dessa lösningar. T.ex. "starta om PCn".
- B. Fel. Service Desk registrerar alla Incidents.
- C. Fel. Service Desk försöker lösa Incidents genom att korrelera med Known Errors.
- D. Rätt. Att varaktigt lösa Problems är en aktivitet för Problem Management inte en aktivitet för Service Desk.

5 of 40

Vad kallas det när man tillför ökad teknisk kompetens i Incident Management processen?

- A. funktionsskalering
- B. Incident klassificering
- C. Problemanalys
- D. lösning och återställning av Incident

A. Rätt. Att tillkalla experter eller "öka den tekniska" kompetensen kallas funktionell eskalering.
B. Fel. Klassificering av Incidents görs av Service Desk personal eller Incident Management personal.
C. Fel. Analys av Problems görs av Problem Management personal.
D. Fel. Att lösa eller återställa Incidents görs av Service Desk eller Incident Management personal.

6 of 40

Vilka är de första aktiviteterna vid etablering av Release Management processen?

- A. Kommunikation, förberedelser och utbildning
- B. Genomförande av releaseplanering
- C. Design, paketering, och konfigurering
- D. Etablerande av en release policy

A. Fel. Kommunikation, förberedelser och utbildning är delar av implementering av processen.
B. Fel. Planering av releaser är en aktivitet som genomförs efter att processen är implementerad och aktiv.
C. Fel. Design, paketering och konfiguration av en Release är aktiviteter som genomförs efter att processen är implementerad och aktiv.
D. Rätt. Etablering av processens policy är den första aktiviteten vid etablering av en process.

7 of 40

Vilken aktivitet ligger **inte** inom IT Service Continuity Managements ansvarsområde?

- A. analysera risker
- B. designa återställningsrutiner
- C. konsekvensanalys av större incidenter
- D. testa återställningsrutiner

A. Fel. Analysera risker görs inom ramen för IT Service Continuity Management.
B. Fel. Designa återställningsrutiner är en del av IT Service Continuity Management.
C. Rätt. Konsekvensanalys av större incidenter är en del av Incident Management.
D. Fel. Test av återställningsrutiner är en aktivitet inom IT Service Continuity Management.

8 of 40

Capacity Manager frågar en användare av en applikation om en speciell aktivitet kan köras nattetid för att kapaciteten för en specifik CPU inte skall överskridas dagtid.

Vilken del av Capacity Management handlar detta om?

- A. Application Management
- B. Application Sizing
- C. Efterfrågehantering (Demand Management)
- D. Modellering (Modeling)

A. Fel. Application Management hanterar de löpande aktiviteterna kring support av organisationens applikationer.
B. Fel. Application Sizing används för att avgöra kapacitetsbehovet för nya eller förändrade applikationer.
C. Rätt. Demand Management används för att avgöra en kunds behov av kapacitet och att hantera tillgänglig kapacitet för att kunna leverera bästa möjliga prestanda när IT servicen skall vara tillgänglig.
D. Fel. Modellering används för att avgöra nödvändig kapacitet för framtida behov.

9 of 40

En lyckad analys av ett Problem resulterar i ett Known Error. Utgående från detta Known Error kan en Request for Change (RFC) skrivas.

När kan en Known Error avslutas?

- A. När en revision av en Change visar på ett tillfredställande resultat.
- B. När Incidents kopplade till detta Known Error slutar uppträda.
- C. När tillhörande RFC registreras hos Change Management.
- D. När tillhörande RFC blir auktoriserad av Change Advisory Board (CAB)

A. Rätt. När aktuell Change är implementerad på ett lyckat sätt kan den relaterade Known Error avslutas.
B. Fel. Detta innebär inte att aktuellt Problem är löst. Endast efter en lyckad implementering av en Change kan ett Known Error avslutas.
C. Fel. När en RFC registreras hos Change Management är aktuellt Problem fortfarande inte löst. Endast efter en lyckad implementering av en Change kan ett Known Error avslutas.
D. Fel. När en RFC auktoriseras hos Change Advisory Board (CAB) kvarstår fortfarande aktuellt Problem. Endast efter en lyckad implementering av en Change kan ett Known Error avslutas.

10 of 40

Hos ett företag X har en specifik komponent i IT infrastrukturen ändrats. Detta kan ha konsekvenser för andra komponenter.

Vilken process bör implementeras för att få insikt i dessa konsekvenser?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Change Management
- D.** Configuration Management

A. Fel. Availability Management ansvarar för tillgängligheten av IT tjänster.
B. Fel. Capacity Management har ett strategiskt ansvar för att det finns rätt kapacitet vid tid.
C. Fel. Change Management är processen som ansvarar för att planera och implementera Changes.
D. Rätt. För att kunna assistera vid konsekvensbedömningar för en Change måste Configuration Management ha rätt nivå på informationen.

11 of 40

Inom IT Service Continuity Management vidtas olika åtgärder för att säkerställa att en tjänst kan levereras under/efter en katastrof. Ett exempel är reservkraft.

Vilken av följande processer kan också initiera sådana åtgärder?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Change Management
- D.** Incident Management

A. Rätt. För att säkerställa tillgänglighet kan Availability Management vidta vissa åtgärder under normala förhållanden. Ett exempel är att initiera anskaffande av reservkraft.
B. Fel. Capacity Management har ett strategiskt ansvar för att det finns rätt kapacitet vid rätt tidpunkt, inte för tillgänglighet av reservkraft.
C. Fel. Change Management ansvarar för installationen av reservkraften eftersom detta är en Change. Dock har processen inte ansvar för att initiera åtgärden.
D. Fel. Incident Management ansvarar för att lösa Incidents utan dröjsmål. Proaktiva åtgärder ligger inte inom ramen för Incident Management.

12 of 40

När måste en Post Implementation Review (PIR) genomföras?

- A.** Efter varje Change
- B.** på uppmaning av personen som lämnade aktuell Change request
- C.** när det handlar om akuta åtgärder (emergency Changes)
- D.** om en Incident av samma typ uppträder igen efter att aktuell Change blivit genomförd

A. Rätt. En PIR skall genomföras efter varje Change.
B. Fel. En PIR skall genomföras efter varje Change, inte endast när den som initierat begär så.
C. Fel. En PIR skall genomföras efter varje Change, inte endast efter akuta åtgärder.
D. Fel. En PIR skall genomföras efter varje Change, inte endast om en likartad Incident uppträder.

13 of 40

Vilket är Incident Managements första åtgärd?

- A.** Upptäcka och registrera
- B.** Bestämma kategori
- C.** bestämma prioritet
- D.** initial support

A. Rätt. Att detektera och registrera är de första stegen för Incident Management.
B. Fel. Att bestämma kategori är ett steg i Incident Management men detta kommer efter detektering och registrering.
C. Fel. Att bestämma prioritet är ett steg i Incident Management men detta kommer efter detektering och registrering.
D. Fel. Initial support är ett steg i Incident Management men detta kommer efter detektering och registrering.

14 of 40

Efter registrering av ett ärende i Service Desk, i vilken ordning är det troligt att processerna utförs?

- A.** Configuration Management, Incident Management, Change Management, Release Management
- B.** Incident Management, Change Management, Problem Management, Release Management
- C.** Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management
- D.** Problem Management, Configuration Management, Release Management, Change Management

A. Fel. Störningar i en tjänst når inte Configuration Management först. Först görs en formell registrering i Incident Management processen.
B. Fel. Att finna grundorsaken, via Problem Management, sker innan en Change registreras.
C. Rätt.
D. Fel. Change Management utvärderar och auktoriserar en Change innan den implementeras via Release Management.

15 of 40

Var är överenskommelser rörande Service Delivery och dess relation till Security Management dokumenterat?

- A.** I en kapacitetsplan (Capacity Plan)
- B.** I Configuration Management Database (CMDB)
- C.** I Definite Software Library (DSL)
- D.** I ett Service Level Agreement (SLA)

A. Fel. En kapacitetsplan (Capacity Plan) beskriver (framtida) kapacitetsbehov.
B. Fel. Överenskommelser registreras inte i Configuration Management Database (CMDB). I CMDB registreras alla IT komponenter och relationerna mellan dessa.
C. Fel. Definite Software Library (DSL) innehåller auktoriserade mjukvarukomponenter.
D. Rätt. Överenskommelser med kunder registreras i Service Level Agreements (SLA).

16 of 40

Vilket av följande påståenden om Tjänstekatalogen (Service Catalog) är korrekt?

- A.** Den kan användas i stället för Service Level Agreement (SLA).
- B.** Den beskriver alla tjänster som levereras av IT organisationen.
- C.** Den beskriver endast de tjänster som finns inkluderade i Service Level Agreements (SLAs).
- D.** Den behövs inte för att skapa ett Service Level Agreement (SLA).

A. Fel. Ett Service Level Agreement (SLA) beskriver de överenskomna nivåerna för en Tjänst. Tjänstekatalogen (Service Catalog) beskriver samtliga Tjänster som levereras utan att tala om nivå.

B. Rätt. Tjänstekatalogen (Service Catalog) beskriver alla tjänster som levereras av IT organisationen.

C. Fel. En Tjänstekatalog (Service Catalog) kan innehålla fler Tjänster än de som finns inkluderade i Service Level Agreement (SLA).

D. Fel. Tjänstekatalogen (Service Catalog) beskriver alla Tjänster och bör användas vid skapande av Service Level Agreement (SLA).

17 of 40

Var publiceras auktoriserade Changes?

- A.** Change Advisory Board (CAB)
- B.** Configuration Management Database (CMDB)
- C.** Forward Schedule of Change (FSC)
- D.** Service Improvement Program (SIP)

A. Fel. Change Advisory Board (CAB) är en grupp människor som fattar beslut kring Changes och Request for Change.

B. Fel. CMDB:n används för att registrera komponenter och relationer mellan dessa i IT infrastrukturen.

C. Rätt. I Forward Schedule of Change (FSC) publiceras alla auktoriserade och planerade Changes.

D. Fel. Ett Service Improvement Program (SIP) används av Service Level Management för att förbättra Tjänsterna (IT Services).

18 of 40

Vilken av nedanstående beskriver bäst innehållet i Definitive Software Library (DSL)?

- A.** auktoriserade versioner av all programvara som används
- B.** kopior av all programvara som för närvarande är i drift
- C.** kopior av alla nödvändiga programvaruversioner
- D.** programvara som väntar på acceptanstest

A. Rätt. Endast auktoriserade versioner av programvara som används i IT infrastrukturen lagras i DSL.

B. Fel. DSL innehåller endast kopior av auktoriserad programvara. Programvara i drift är inte nödvändigtvis auktoriserad.

C. Fel. DSL innehåller endast kopior av auktoriserad programvara (Master Copies) som är i drift.

D. Fel. DSL innehåller inte programvaror som väntar på acceptanstest.

19 of 40

Vilken process klassificerar störningar i tjänster som rapporteras av användare?

- A.** Change Management
- B.** Incident Management
- C.** Problem Management
- D.** Service Level Management

- A. Fel. Change Management ansvarar för att klassificera Request for Change och för planering av implementation av Changes.
- B. Rätt. Störningar i tjänster är Incidenter som kan rapporteras av användare till Service Desk. Därefter tar Incident Management processen över för att hantera störningen.
- C. Fel. Problem Management ansvarar för Problems. Störningar i tjänster är Incidenter och är därför Incident Managements ansvar.
- D. Fel. Service Level Management ansvarar för att hantera Service Level Agreements (SLAs).

20 of 40

Kassasystemet hos en stormarknad har störningar i nätverket dagligen mellan 16.00 och 6.00.

Vilken process ansvarar för att utreda detta?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Change Management
- D.** Problem Management

- A. Fel. Availability Management har ett strategiskt ansvar för tillgängligheten av tjänster, inte för Problems och störningar.
- B. Fel. Capacity Management har ett strategiskt ansvar för att det finns rätt kapacitet vid rätt tillfälle, inte för Problem och störningar.
- C. Fel. Change Management ansvarar för att implementera Changes, inte för Problems och störningar.
- D. Rätt. Problem Management ansvarar för att lösa Problems. De aktuella Incidenterna är återkommande och är därför relaterade till ett Problem.

21 of 40

Vilket kriterium används av Change Management för att bestämma kategori (Minor, Significant/Substantial eller Major) för en Request for Change (RFC)?

- A.** Innehåll (Content)
- B.** Effekt (Impact)
- C.** Prioritet
- D.** Angelägenhet (Urgency)

- A. Fel. Innehåll i en Request for Change är en beskrivning av aktuell Change.
- B. Rätt. Effekt (Impact) används för att kategorisera en Request for Change. Effekten bestämmer hur mycket resurser i form av pengar, tid och kapacitet som krävs för att implementera aktuell Change.
- C. Fel. Prioritet baseras på effekt och angelägenhet.
- D. Fel. Angelägenhet anger hur snabbt en Change bör implementeras.

22 of 40

Vilken av följande frågor kan **inte** besvaras direkt utifrån informationen i Configuration Management Database (CMDB)?

- A. Vilka Incidenter eller Problems har funnits för en specifik PC?
 - B. Vilka Configuration Items (CIs) består en specifik tjänst av?
 - C. Vilken personal på avdelning X har flyttat till avdelning Y?
 - D. Vilka Request for Change (RFCs) har lämnats för en specifik server?
- A. Fel. Incidenter och Problem relaterade till Configuration Items (CIs) registreras i CMDB.
B. Fel. Relationer mellan Configuration Items (CIs) registreras i CMDB.
C. Rätt. Personalens rörlighet hanteras av personalenheten, denna information registreras inte explicit i CMDB.
D. Fel. En Request for Change (RFC) är registrerad i CMDB. När en Change implementeras uppdateras CMDB.

23 of 40

Hur kan en organisation avgöra effektiviteten av Service Level Management processen?

- A. Genom att kontrollera kontrakt med underleverantörer
 - B. Genom att definiera Servicenivåer (Service levels)
 - C. Genom att mäta kundnöjdhet
 - D. Genom att rapportera alla incidenter
- A. Fel. Underleverantörsavtal hanteras av Service Level Management processen men dessa kan inte användas för att bedöma processens effektivitet.
B. Fel. Att definiera servicenivåer är viktigt vid leverans av IT tjänster men de ger ingen information om Service Level Management processens effektivitet.
C. Rätt. Kundtillfredställelse är den mest signifikanta parametern för att bestämma effektiviteten hos Service Level Management.
D. Fel. Genom att rapportera alla Incidents kan man avgöra effektiviteten hos Incident Management men inte effektiviteten hos Service Level Management.

24 of 40

Vilket av följande är **inte** en aktivitet hos Service Desk?

- A. Upptäcka och registrera incidenter
 - B. Undersöka och diagnostisera incidenter
 - C. Hantera Servicebegäran (Service Requests)
 - D. Ägarskap, monitorering, spårning och kommunikation
- A. Fel. Dessa aktiviteter ansvarar Service Desk för.
B. Rätt. Dessa aktiviteter ansvarar Incident Management för.
C. Fel. Dessa aktiviteter ansvarar Service Desk för.
D. Fel. Dessa aktiviteter ansvarar Service Desk för.

25 of 40

Genom att applicera Availability Management metoder och teknik vid design, utveckling och leverans av en tjänst, vilket av följande kommer inte att påverka den övergripande tillgängligheten av tjänsten?

- A. Åtgång och kostnad av komponenter
- B. Infrastrukturens feltolerans
- C. Support organisationens och underleverantörers kvalitet på underhåll
- D. Pålitlighet hos komponenter

- A. Rätt. Kostnaden för komponenter påverkar inte direkt den övergripande tillgängligheten av tjänsten.
- B. Fel. Feltolerans, en del av Pålitlighet, har en direkt inverkan på övergripande tillgänglighet av tjänsten.
- C. Fel. Service och underhåll påverkar direkt tillgänglighet av tjänsten.
- D. Fel. Komponenters pålitlighet påverkar direkt tillgänglighet av tjänsten.

26 of 40

Vilket av följande är **inte** en aktivitet i Problem Management?

- A. Upprätthålla kontakter med underleverantörernas underleverantörer
- B. Proaktivt arbeta med att undvika incidenter genom Trendanalys
- C. Ta hand om incidenter som har överskridit acceptabel tidsgräns
- D. Tillsammans med Availability Management se till att överenskomna nivåer av tjänsters tillgänglighet upprätthålls

- A. Fel. Detta är en av aktiviteterna i Problem Management
- B. Fel. Detta är en av aktiviteterna i Problem Management
- C. Rätt. Problem Management kan stödja Incident Management som en resurs men tar inte över ärendet.
- D. Fel. Detta är en av aktiviteterna i Problem Management

27 of 40

Vilket av följande är en aktivitet i Capacity Management?

- A. Intern underhållbarhet (Maintainability)
- B. Objektshantering (Resource Management)
- C. Säkerhet (Security)
- D. Extern underhållbarhet (Serviceability)

- A. Fel. Intern underhållbarhet är en aktivitet för Availability Management.
- B. Rätt. Objektshantering är en aktivitet för Capacity Management.
- C. Fel. Säkerhet är ett ansvar för Security Management.
- D. Fel. Extern underhållbarhet är en aktivitet för Availability Management.

28 of 40

Vad är målsättningen med Incident Management?

- A.** Kommunicera med Kund och Användare kring framtida störningar i tjänster
- B.** Matchning av nya Incidenter med Known Errors
- C.** Återställa tjänster så snabbt det går
- D.** Spåra Problem i Known Error Database (KEDB)

A. Fel. Kommunikation är en aktivitet för Service Desk som stödjer Incident Management men ett mål för Incident Management.

B. Fel. Matchning av Incidenter är inte ett mål för Incident Management men väl en aktivitet.

C. Rätt. Detta är målet för Incident Management.

D. Fel. Detta är ett ansvar för Problem Management.

29 of 40

Vilket av följande beskriver det grundläggande konceptet Integritet i Security Management processen?

- A.** tillgänglighet till data vid varje tillfälle
- B.** skydd av data mot oauktoriserad åtkomst och användning
- C.** Kapacitet att validera data
- D.** Att data är korrekt

A. Fel. Tillgänglighet till data betyder inte att data är korrekt i betydelsen som innefattas av 'Integrity'.

B. Fel. Skydd av data innefattas i begreppet 'Security'.

C. Fel. Det är inte kapaciteten att validera data utan 'korrektheten' i sig som innefattas av 'Integrity'.

D. Rätt. Korrektheten av data innefattas av 'Integrity'.

30 of 40

I vilken Configuration Management aktivitet genomförs regelbundet Revisioner?

- A.** Identifiering
- B.** Planering
- C.** Status övervakning
- D.** Verifiering

A. Fel. Identifiering innebär identifiering av IT komponenter som lagts till i Configuration Management Database (CMDB).

B. Fel. Planering innebär planering av roller och ansvarsområden för processen samt att sätta gränser för innehållet i Configuration Management Database (CMDB).

C. Fel. Status övervakning av IT komponenter innebär att sammanställa och rapportera status t.ex. 'operativ', 'reparation', 'underhåll', 'arkiverad'.

D. Rätt. En del av Verifiering innebär att utföra Revision för att avgöra om Configuration Management Database (CMDB) innehåller aktuella uppgifter.

31 of 40

Vilka data förväntas man inte se i en Servicenivå rapport avsedd för kund?

- A.** Medelutnyttjandegrad för Service Desk personal
- B.** Levererad Tillgänglighet och nedtid för en tidsperiod
- C.** Andel Incidents som lösts inom tidsramarna
- D.** Lyckade och återtagna Changes för en tidsperiod

A. Rätt. Medelutnyttjandegraden för Service Desk personal rapporteras i en Service Desk rapport inte i Servicenivå rapport.

B. Fel. En Servicenivårapport innehåller uppgifter om tillgänglighet för tidsperioder.

C. Fel. Andel Incidents som lösts inom tidsramarna kan vara en del i en Servicenivå rapport.

D. Fel. Lyckade och återtagna Changes kan vara en del i en Servicenivå rapport.

32 of 40

Vilken av följande processer är närmast knuten till Capacity Management?

- A.** Availability Management
- B.** Configuration Management
- C.** IT Service Continuity Management
- D.** Release Management

A. Rätt. Capacity och Availability Management delar målsättningar och komplementerar varandra I det bästa tänkbara scenariot bör Availability och Capacity Management vara starkt synkroniserade eftersom det finns många beroenden. Eftersom det finns många beroenden bör processerna ha ett effektivt samarbete. Båda processerna använder ett flertal verktyg och tekniker som till exempel Component Failure Impact Analysis (CFIA) och Falut Tree Analysis (FTA).

B. Fel. Information från Configuration Management är användbar för Capacity Management. Konceptuellt är CDB en delmängd av CMDB. Den starkaste relationen är till Availability Management.

C. Fel. Även om det är en nyttig relation så beror IT Service Continuity mer av Availability Management i sina design aktiviteter och Capacity Management för frågor om kapacitetsbehov. Den starkaste relationen är till Availability Management.

D. Fel. Release Management interagerar med Capacity Management när det gäller Utrullningsplanering men den mest direkta relationen är till Availability Management.

33 of 40

En process är en logisk, koherent serie av aktiviteter mot ett förutbestämt mål.

Vad ansvarar processägaren för?

- A. Beskriva processen
- B. Implementera processen
- C. Producera processrapporter
- D. Etablera processen

A. Rätt. Processägarens huvudsakliga ansvar är att se till att processen har rätt omfattning samt att beskriva detta.

B. Fel. Processägaren har ett övergripande ansvar för att processen är ändamålsenlig. Ansvar för implementeringen ligger hos process manager och den personal som skall arbeta i processen.

C. Fel. Processrapporter tas fram av process manager.

D. Fel. Processägaren har ett övergripande ansvar för processen under drift. Etablering av processen ansvarar process manager för, under överinseende av processägaren.

34 of 40

Ett strömavbrott har slagit ut hela IT infrastrukturen. Lyckligtvis finns en IT Service Continuity Plan (ITSC) tillgänglig.

Vid vilken tidpunkt bör Crisis Management Team ombedjas aktivera ITSC planen?

- A. Omedelbart, så snart IT tjänsterna ej längre kan användas.
- B. När bedömningen görs att felet kommer att överskrida de tider som finns definierade i Service Level Agreement (SLA).
- C. När Incident Manager tycker att så är lämpligt.
- D. När den normala tiden för att åtgärda felet har överskridits.

A. Fel. ITSC planen aktiveras efter en förutbestämd tid, ej omedelbart efter att Incidenten uppdagas.

B. Rätt. ITSCS planen aktiveras efter en förutbestämd tid om målen som definieras i Service Level Agreement (SLA) inte kan uppfyllas.

C. Fel. ITSC planen aktiveras efter en förutbestämd tid, inte för att Incident Manager tycker att så är lämpligt.

D. Fel. ITSCS planen aktiveras efter en förutbestämd tid om målen som definieras i Service Level Agreement (SLA) inte kan uppfyllas. Att tiden för att åtgärda ett fel överskrids är inte ensamt ett skäl att aktivera IT Service Continuity Plan.

35 of 40

Vilken process eller funktion standardiserar en begäran om en ny arbetsstation?

- A.** Change Management
- B.** Incident Management
- C.** Service Desk
- D.** Service Level Management

A. Rätt. En begäran av en ny arbetsstation är en Request for Change. Change Management hanterar alla Request for Change och grupperar dem för effektivast möjliga hantering. I det här fallet skapas en Standard Change som sedan hanteras av Service Desk som en Service Request.
B. Fel. En begäran av en ny arbetsstation är en Request for Change. Incident Management ansvarar för att lösa Incidents så snart som möjligt.
C. Fel. En begäran av en ny arbetsstation är en Request for Change. Service Desk är användarnas primära kontaktyta.
D. Fel. En begäran av en ny arbetsstation är en Request for Change. Service Level Management ansvarar för hantering av Service Level Agreements (SLAs).

36 of 40

Vilket påstående är den bästa beskrivningen på rollen för Service Desk?

- A.** Service Desk säkerställer att överenskomna IT tjänster finns tillgängliga.
- B.** Service Desk säkerställer att telefonen alltid är bemannad.
- C.** Service Desk utgör användarnas enda kontaktyta mot IT organisationen.(Singel point of contact)
- D.** Service Deskens primära uppgift är att utreda Problem.

A. Fel. Detta är Availability Managements ansvar.
B. Fel. Det är naturligtvis viktigt att Service Deskens telefon är bemannad, men detta är inte den bästa beskrivningen på rollen.
C. Rätt. Att vara användarnas kontaktyta är ett av de viktigaste ansvarsområdena för Service Desk.
D. Fel. Problem Management ansvarar för att utreda och lösa Problems.

37 of 40

Vilket av följande beskriver en fördel med att använda ITIL?

- A.** Det är äntligen möjligt att ta betalt för IT tjänster
- B.** Organisationen kring IT tjänster kan etableras snabbare
- C.** Kvalitet och kostnad för IT tjänster kan kontrolleras mer effektivt
- D.** Användarna kan påverka IT organisationen som levererar IT tjänsterna

A. Fel. Att ta betalt för IT tjänster kan göras oberoende av ITIL.
B. Fel. Att etablera IT organisationen enligt ITIL har många fördelar men tar oftast tid.
C. Rätt. Genom att använda ITIL ges möjlighet att effektivare kontrollera kvalitet och kostnad.
D. Fel. Att påverka IT organisationen kan göras oberoende av om ITIL används eller inte.

38 of 40

I Change Management utförs ett antal aktiviteter mellan acceptans av en Request for Change (RFC) och slutförandet av aktuell Change.

Vilken aktivitet utförs **först** efter att en Request for Change accepterats?

- A.** Konstruktion och test av aktuell Change
- B.** Bestämma Angelägenhetsgrad för aktuell Change
- C.** Implementering av aktuell Change
- D.** Schemaläggning av aktuell Request for Change

A. Fel. Konstruktion och test av en Change sker efter klassificering. I klassificering ingår att bestämma angelägenhetsgrad.
B. Rätt. Första steget efter acceptans är att bestämma Angelägenhetsgrad.
C. Fel. Implementering sker efter konstruktion, test och schemaläggning.
D. Fel. Schemaläggning av en Request for Change sker efter klassificering. I klassificering ingår att bestämma Angelägenhetsgrad

39 of 40

Vad menas med begreppet 'detaljeringsgrad' ('Detail Level') i samband med Configuration Management Database (CMDB)?

- A.** Djupet i databasstrukturen
- B.** Placeringen av ett Configuration Item (CI)
- C.** Kvaliteten på registrerade Configuration Items (CIs)
- D.** Relationer mellan Configuration Items (CIs)

A. Rätt. Detaljeringsgrad avser djupet i datastrukturen hos Configuration Management Database (CMDB).
B. Fel. Med placering avses den fysiska placeringen av ett Configuration Item (CI).
C. Fel. Kvaliteten på registrerade Configuration Items avser mängden av Configuration Items (CIs) i Configuration Management Database (CMDB).
D. Fel. Relationer mellan Configuration Items (CIs) är avskilt från individuella CI detaljer.

40 of 40

Vilket av följande alternativ är en del av Proactive Problem Management?

- A.** trendanalys
- B.** genomföra en Change för att lösa ett Problem
- C.** hantera Known Errors
- D.** registrera ofta återkommande Errors

A. Rätt. Trendanalys är en del av Proactive Problem Management. Genom att analysera trender kan Problem Management identifiera potentiella Incidents/Problems innan de uppträder och vidta åtgärder via Change Management för att förebygga Incidents.

B. Fel. Att genomföra en Change för att lösa ett Problem är en reaktiv åtgärd. Att genomföra en Change är ett ansvar för Change Management.

C. Fel. Att hantera Known Errors är en uppgift för Problem Management men detta är inte en proaktiv uppgift.

D. Fel. Att registrera ofta förekommande Errors är en uppgift för Incident Management/Service Desk.

Utvärdering

Tabellen nedan visar de korrekta svaren till frågorna i provcertifieringen.

fråga nr	svar	poäng
1	C	1
2	B	1
3	D	1
4	D	1
5	A	1
6	D	1
7	C	1
8	C	1
9	A	1
10	D	1
11	A	1
12	A	1
13	A	1
14	C	1
15	D	1
16	B	1
17	C	1
18	A	1
19	B	1
20	D	1

fråga nr	svar	poäng
21	B	1
22	C	1
23	C	1
24	B	1
25	A	1
26	C	1
27	B	1
28	C	1
29	D	1
30	D	1
31	A	1
32	A	1
33	A	1
34	B	1
35	A	1
36	C	1
37	C	1
38	B	1
39	A	1
40	A	1