

AID-nummer:	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr:
1

Hållbara IT-projekt och IT-förvaltning (725g99)

Tentamen 1 för Systemvetenskapliga programmet

2019-04-17, kl. 14.00-18.00

Riktlinjer

Företrädesvis ska svar ges i detta häfte, men ni är fria att komplettera med lösblad om ni behöver extra utrymme.

Om du använder lösblad:

- Skriv enbart på en sida av papperet
- Skriv läsligt och börja varje uppgift på nytt papper
- Markera i detta häfte de frågor där ni använt lösblad för svar

Hjälpmedel

Kurslitteratur, annan litteratur, föreläsninganteckningar eller andra anteckningar är **inte** tillåtna vid tentamenstillfället.

Poäng

Tentamen behandlar kursens ITSM-moment och består av fem uppgifter som ger maximalt 46 poäng.

För betyget *godkänd* krävs preliminärt minst 24 poäng, för *väl godkänd* krävs preliminärt minst 37 poäng.

Resultat

I enlighet med universitetets regler görs resultatet från tentamen känt senast 15 arbetsdagar efter tentamenstillfället.

Tentamensjour

Truls Löfstedt besöker lokalen för att besvara frågor ca klockan 15.30.

Lycka till!

Kursteamet, IEI, Informatik, LiU

AID-nummer:	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 2

Uppgift 1

(max. 20 poäng)

Följande uppgift poängsätts utifrån din bedömning av ett antal påståenden. Varje rätt svar (sant eller falskt) ger en poäng. Kan du dessutom motivera ditt svar (*med en motivering som visar på förståelse* och din bedömning av påståendet samtidigt är rätt) ges ytterligare en poäng. Fel bedömning av påståendet ger ett *poängavdrag*. Poängavdrag sker inom uppgiften och påverkar således inte eventuella poäng från andra uppgifter. Underlåter du att svara ger detta, i vanlig ordning, noll poäng.

Markera din bedömning av påståendena med kryss i rutorna nedan. *Endast ett kryss per fråga ska placeras ut.* Förtydliga eventuella oklarheter i din motivering.

Behöver du ytterligare utrymme för att motivera dina bedömningar kan du använda lösblad! Se i så fall till att det tydligt framgår att svar finns på lösblad och vilka frågor som dina svar tillhör.

Påstående

1. Verksamhet och organisation är samma sak.

Sant	Falskt

Motivering:

2. Värdet av en IT-tjänst kan beskrivas i termer av tjänstenytta och tjänstegaranti.

--	--

Motivering:

3. Ett viktigt syfte med arkitekturverksamhet är att stödja förändringsarbete.

--	--

Motivering:

AID-nummer:	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 3

Påstående, forts.

4. Den största delen av kostnaden för en applikation under dess livscykel ligger i design och utveckling.

Sant	Falskt

Motivering:

5. En IT portfölj kan innehålla komponenter av typerna Applikationer, Projekt och Strategier

--	--

Motivering:

6. IT Infrastructure Library (ITIL) är ett Best practice-ramverk inom IT Service Management (ITSM) som används för att kvalitetssäkra leveransen av paketerade IT tjänster.

--	--

Motivering:

7. Ett förvaltningsobjekt kan beskrivas som en gruppering av arbetssätt och IT-stöd som förvaltas tillsammans för att ge nytta för verksamheten.

--	--

Motivering:

AID-nummer:	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 4

Påstående, forts.

8. Kärnverksamhet och objektverksamhet är samma sak.

Sant	Falskt

Motivering:

9. Portföljstyrning är ett hårt styrande koncept som inte går att förena med agil projektledning

--	--

Motivering:

10. Kvalitativa metoder är olämpliga att använda som utvärderingsmetoder inom IT-portföljstyrning för att skapa beslutsunderlag kopplat till komponenter i portföljen.

--	--

Motivering:

AID-nummer:	Datum:	2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:
5

Uppgift 2

(max. 8 poäng)

För att tydliggöra ansvaret mellan olika delar i IT-organisationen är tjänsternas livscykel uppdelad i fem olika faser. Nämn och förklara vad de olika faserna innebär. Resonera kring utmaningar med att applicera denna typ av ramverk i praktiken genom att beskriva och motivera två utmaningar.

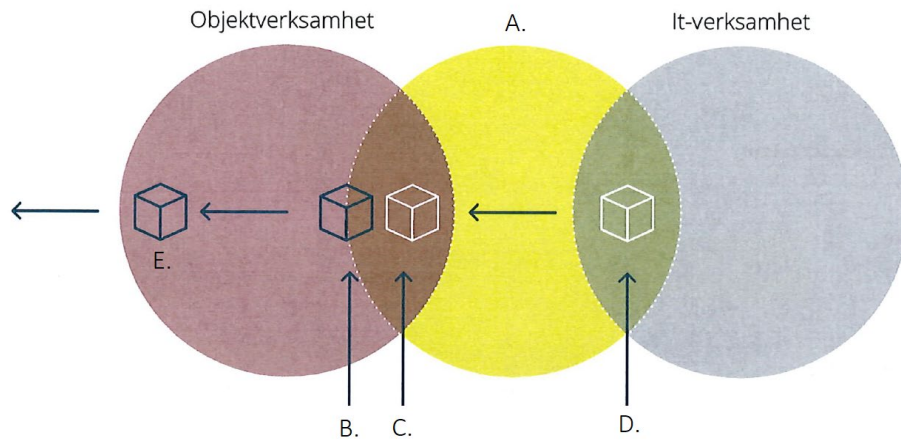
AID-nummer:	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr:
7

Uppgift 4

(max. 10 poäng)

Nedan visas en bild som förklarar viktiga delar i förvaltningsstyrningsmodellen pm3. Dessvärre så har vissa beskrivningar fallit bort. Komplettera modellen med de begrepp som fallit bort (A-E) och förklara vad de innebär med ett exempel.



AID-nummer:		Datum:	2019-04-17
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:	
	8

Uppgift 5

(max. 4 poäng)

Beskriv och modellera övergripande processen för Incident Management enligt ITIL. Vad är syftet med denna process?

Ge exempel på en incident och beskriv dess väg genom din modell.
