

TENTAMEN (EXAMINATION)

Tentamensdatum/Examination date: 2019-04-17
(åå-mm-dd/yy-mm-dd)

Ifylles av student
AID-nummer
AID number

1	0	2	7		
---	---	---	---	--	--

Completed by student

Ifylles av vakt

		1	0	2	7
--	--	---	---	---	---

Completed by supervisor

Utbildningskod/Education code: 725999 Modul/Module: TEN1

Kursnamn/Course title: hållbara IT-projekt och IT-förvaltning

Institution/Department: IEI

Jag intygar att varken mobil eller något annat otillåtet hjälpmedel finns tillgängligt under tentamen.
I confirm that no mobile or other non-permitted aids are available during the examination.

Inlämnat: antal lössblad 0 tentamensformulär
Enclosed: number of sheets exam booklet

Markera behandlade uppgifter med X/Mark tasks attempted with an X

X här/here	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	X	X	X	X	X										
Erhållna poäng Points obtained	19	8	5	8	2,5										
X här/here	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Erhållna poäng Points obtained															

Anvisningar/Instructions

- Skriv AID-nummer, datum, kurskod och provkod på varje blad som lämnas in/
Write AID number, date, course code and exam code on every sheet that is handed in
- På varje papper får högst en uppgift lösas om inget annat anges/
Maximum one task per sheet unless otherwise instructed
- Skriv endast på papprets ena sida om inget annat anges/
Use only one side of each sheet unless otherwise instructed
- Numrera de papper som lämnas in/Number every sheet that is handed in
- Använd inte röd penna/Do not use a red pen/pencil

Sen inlämning
Late hand in

Klockslag _____
Time

Orsak _____
Reason

Σ Poäng/Points: 42,5 Betyg/Grade: VG

Examinator/Examiner: [Signature]

AID-nummer: 1027	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: 1027	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
	X

Motivering: Verksamhet är vad som görs

Organisation är vem som gör vad

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

X	
---	--

Motivering: tjänstenytta beskriver nyttan av tjänsten
tjänstegaranti beskriver villkoren av tjänsten

båda perspektiven behövs för att bedöma värdet av tjänsten

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

X	
---	--

Motivering: Arkitektur kan jämföras med en ritning över

de olika delarna i en verksamhet och hur de hör samman. vid förändringsarbete är det viktigt att förstå hur en förändring påverkar saker i helhet.

AID-nummer: 1027	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 3

Påstående, forts.

Sant	Falskt
	X

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

Motivering:

Mesta av kostnaden ligger i förvalningsverksamheten.

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

	X
--	---

Motivering: En IT portfölj kan innehålla applikationer och projekt. Däremot är en portfölj ett medel för att uppnå strategier snarare än att innehålla strategier.

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.

X	
---	--

Motivering: ITIL innehåller rutiner och anvisningar för en tjänst genom olika faser som bidrar till att leverera kvalitetssäkra tjänster.

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

X	
---	--

Motivering:

Enligt PM³ bör verksamhet och IT samverka för att uppnå bästa resultat och det är vad man gör i ett förvaltningsobjekt.

AID-nummer: 1027	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

Blad nr: 4

Påstående, forts.

Sant	Falskt
	X

8. Kärnverksamhet och objektverksamhet är samma sak.

Motivering: Kärnverksamhet är den centrala och viktigaste verksamheten. 2

Objektverksamhet kan vara något som utförs som ligger utanför eller i kärnverksamheten. 1

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

	X
--	---

Motivering: Portföljstyrning är en övergripande nivå av styrning som kan innehålla flera projekt. Det går att märka att använda sig av agil projektledning i projekten som är i en portfölj. 2

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

	X
--	---

Motivering: Man behöver både kvalitativa och kvantitativa metoder för att få ett bra beslutsunderlag. 2

AID-nummer: 1027	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.

8

- 1 1: Service Strategy: vad är visionen och målet med tjänsten?
- 1 2: Service Design: Fånga vilka mål, behov och resurser tjänsten behöver
- 1 3: Service Transition: Utveckla, testa och driftning av tjänsten.
- 1 4: Service Operation: här tas tjänsten i bruk och används. Det är här värdet skapas.
- 1 5: Continual Service Improvement: uppföljning och utvärdering av tjänsten, vidareutveckling.

Utmaning 1: Det är ett väldigt stort ramverk och det kan vara svårt att ta med allt. Man måste göra en avvägning av vad man ska ta med utifrån ens förutsättningar vilket kan vara svårt. 1,5

Utmaning 2: Om man bara tar med vissa delar ur ramverket och använder sig av andra ramverk i andra delar måste man försöka kombinera dem på ett sätt som får dem att fungera tillsammans. 1,5

AID-nummer: 1027	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. (8)

- 1 1: Service Strategy: vad är visionen och målet med tjänsten?
- 1 2: Service Design: Fånga vilka mål, behov och resurser tjänsten behöver
- 1 3: Service Transition: Utveckla, testa och driftsättning av tjänsten.
- 1 4: Service Operation: här tas tjänsten i bruk och används. Det är här värdet skapas.
- 1 5: Continual Service Improvement: uppföljning och utvärdering av tjänsten, vidareutveckling.

Utmaning 1: Det är ett väldigt stort ramverk och det kan vara svårt att ta med allting. Man måste göra en avvägning av vad man ska ta med utifrån ens förutsättningar vilket kan vara svårt. 1,5

Utmaning 2: Om man bara tar med vissa delar ur ramverket och använder sig av andra ramverk i andra delar måste man försöka kombinera dem på ett sätt som får dem att fungera tillsammans. 1,5

AID-nummer:	1027	Datum:	2019-04-17
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:	6
----------	---

Uppgift 3

(max. 5 poäng)

Beskriv begreppet hållbarhet och ge två exempel på vad hållbarhet kan innebära inom området ITSM. Motivera dina exempel och beskriv hur man kan arbeta med verktyg inom ITSM för ökad hållbarhet kopplat till dina exempel.

begreppet hållbarhet är att man gör något som håller i längden och kan syfta på på materialistisk, teknisk, social och ekonomiska perspektiv. ITSM.

Exempel 1: Att inte förbruka onödigt mycket material för att uppnå ett verksamhetsmål. Material kan i detta fall vara serverar/datorer.

man kan använda sig av portföljstyrning för att få en helhetsbild av vad som behövs vilket gör det lättare att använda sig av rätt mängd material. Annars finns det risk att individuella projekt delvis gör samma sak / överbeställer.

Exempel 2: Man utvecklar IT som inte tillför någon verksamhetsnytta vilket är ekonomiskt ohållbart.

Man kan använda sig av PM³ som är en förvaltningsmodell som utgår utifrån verksamheten för att försäkra sig om att verksamhetsnytta tillförs.

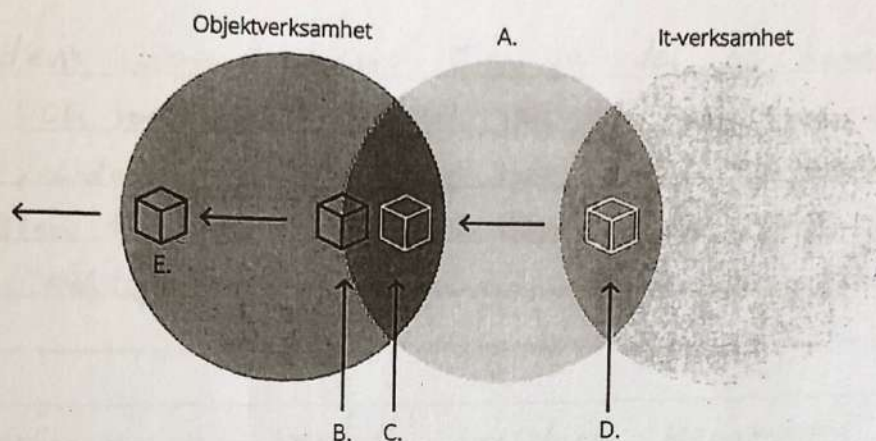
AID-nummer: 1027	Datum: 2019-04-17
Kurskod: 725g99	Provkod: TEN1

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.



A: Förvaltningsverksamhet. Kan vara att uppdatera ett it stöd så det fortsätter stöda verksamheten vid förändring. 0,5

B: förvaltningsprodukt: Den nytta förvaltningsobjekter tillför verksamheten. Kan vara stöd för löshandtering, bemanning, etc. 2

C: Verksamhetsnära komponenter: Kan vara mallar, processbeskrivningar, säkerhetsnivåer. 2

D: IT-nära komponenter: Kan vara olika slags applikationer / datorprogram. 2

E: Objektverksamhetsprodukt: värde / produkten som produceras av Objektverksamheten. 1,5

AID-nummer:	027	Datum:	2019-04-17
Kurskod:	725g99	Provkod:	TEN1

Blad nr:	8
----------	---

Uppgift 5

(max. 4 poäng)

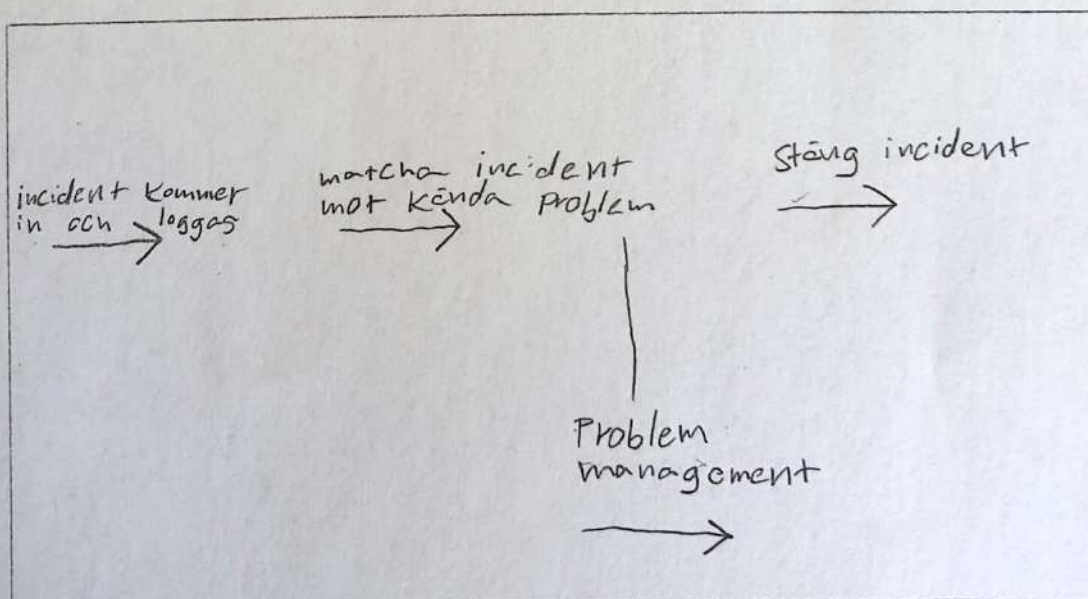
2,5

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.

Incident Management är en del av ramverket ITIL och innehåller riktlinjer för hur man hanterar en incident. Syftet är att man ska återställa tjänsten till en normal och fungerande nivå så snart som möjligt.

beskrivning av modell: incident kommer in och loggas. Man matchar sedan incidenttehten mot kända problem och försöker hitta en lösning/workaround. Man modellerar problem management som her som ansvarar att förhindra incidents om det är ett okänt/ny incident eller som inte kan lösas. Om incident är löst är tjänsten tillbaka i funktion och ärendet stängs.



0,5