

# Luentotentti, Infrastruktuurinhallinta Kevät 2015

**Varusteet:** Tentissä saa olla laskin.

**Ohjeet:** Tentissä on 5 tehtävää, joista jokaisesta saa 10 pistettä. Lue tehtävät huolellisesti. Maksimipistemäärä on 50 pistettä. Vastaa jokaiseen kysymykseen.

1. Määrittele seuraavat käsitteet (10p)
  - a. Konfiguraationhallinnan tietokanta
  - b. Eskalointi
  - c. Jakelupolitiikka
  - d. Ongelma vs häiriö
  - e. Palveluiden saatavuus (Vinkki: Mistä asioista se koostuu?)
  
2. **Sinut** on määrätty järjestämään CAB-tapaaminen tiettyyn palveluun liittyen. Kerro mikä on CAB, sen tarkoitus, miten tapaaminen järjestetään, ketä toimijoita siihen liittyy ja mitä asioita tapaamisessa käydään läpi. Miten CAB liittyy palvelunhallintaprosesseihin? (10p)
  
3. Vastaa seuraavassa tehtävässä a) ja b) ja c) kohtiin:
  - a) 24/7 IT-palvelu vaatii viikoittaisen suunnitellun 5 tunnin huoltoajan sovelluksen ylläpitoa varten. Huoltoajan lisäksi seurantajaksolla tapahtuu virhe, josta seuraa 8 tunnin suunnittelematon katko. Mikä oli palvelun saatavuus-%? (3p)
  
  - b) BalticAreaInvestmentBank (BAIB) -pankin tietojärjestelmiin tulee joululoma-aikaan vakava häiriö, josta seuraa palvelukatko. **Millaisia** negatiivisia vaikutuksia katko voi aiheuttaa (loppukäyttäjän, pankin liiketoiminnan, sisäisen IT-palveluntarjoajan näkökulmasta)? (3p)
  
  - c) Mitä ovat palvelutasosopimukset ja mitä asioita ne sisältävät (4p)
  
4. Sinut rekrytoidaan jakelunhallintapäälliköksi IT-palveluntarjoajayritykseen. Millaisia vaiheita prosessiin kuuluu? Millaisia lähestymistapoja jakeluissa voidaan käyttää? Millaisia haasteita liittyy jakelunhallintaan? Miten ratkaisisit nämä haasteet? (10p)
  
5. Toimit pilvipalvelukonsulttina asiakkaalle, joka ei ole IT-yritys. Kerro miten organisaatio voi hyödyntää pilvipalvelunhallintaa ja eri tyyppisiä pilvipalvelulähestymistapoja? (10p)