

**Öffentlicher Wettbewerb für die Besetzung von Stellen als
Fachassistent/in – DV Techniker/in**

Schriftliche Prüfung

Fragen A

1. Welche der folgenden sind Charakteristiken eines jeden Prozesses?
 - 1 Ist messbar
 - 2 Liefert bestimmte Ergebnisse
 - 3 Liefert primäre Ergebnisse für Kunden oder Stakeholder
 - a) Nur 1 und 3
 - b) Nur 1 und 2
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Alle oben genannten

2. Welche der folgenden Vorteile ergibt sich bei der Verwendung eines Incident-Modells?
 - a) Macht die Identifikation und die Diagnose eines Problems einfacher.
 - b) Bedeutet, dass bekannte Incidents nicht wieder auftreten werden.
 - c) Bietet vordefinierte Schritte für den Umgang mit bestimmten Arten von Incidents
 - d) Es wird sichergestellt, dass alle Incidents einfach zu lösen sind.

3. Welche der folgenden ist die RICHTIGE Aktivitätsabfolge zur Bewältigung eines Incident?
 - a) Identifikation, Registrierung, Kategorisierung, Priorisierung, Erstdiagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - b) Priorisierung, Identifikation, Registrierung, Kategorisierung, Erstdiagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - c) Identifikation, Registrierung, Erstdiagnose, Kategorisierung, Priorisierung, Eskalation, Lösung und Wiederherstellung, Untersuchung und Diagnose, Abschluss
 - d) Identifikation, Erstdiagnose, Untersuchung, Registrierung, Kategorisierung, Eskalation, Priorisierung, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss

4. Welche Prozesse der Service Operation fehlen in der folgenden Liste?
 - 1 Incident Management
 - 2 Problem Management
 - 3 Access Management
 - 4 ?
 - 5 ?
 - a) Event Management und Request Fulfilment
 - b) Event Management und Service Desk
 - c) Facilities Management und Event Management
 - d) Change Management und Service Level Management

5. Welche der folgenden ist KEINE Phase des Service-Lebenszyklus?
 - a) Service optimization
 - b) Service transition
 - c) Service design
 - d) Service strategy

6. Welche der folgenden Schlüsselcharakteristiken von ITIL tragen zu seinem Erfolg bei?
 - 1 Ist unabhängig von bestimmten Lieferanten
 - 2 Ist nicht präskriptiv/vorschreibend
 - 3 Ist eine best practice
 - 4 Ist ein Standard
 - a) Nur 3
 - b) Nur 1, 2 und 3
 - c) Alle oben genannten
 - d) Nur 2, 3 und 4

7. Welche der folgenden Aussagen zum Service Desk sind RICHTIG?
 - 1 Bietet einen single point of contact zwischen Service-Provider und Usern
 - 2 Bearbeitet die Incidents und Serviceanfragen
 - 3 Ist ein Service Management Prozess

- 4 Die Service Desk-Mitarbeiter versuchen, den Service so schnell wie möglich wiederherzustellen.
- a) Alle oben genannten
 - b) Nur 1, 2 und 4
 - c) Nur 2 und 4
 - d) Nur 2 und 3

Definition von Datenbank und Auflistung einiger DB-Arten.

Definition, Vor- und Nachteile von inkrementellem, differentielltem und Voll-Backup.

Um einen PC an ein lokales Netzwerk anzuschließen, ist es notwendig...

Definition von IP-Adresse, MAC-Adresse, DNS-Name.

Wozu dient die Datei lmhosts und wie bearbeitet man diese?

Was und welche sind „sensible Daten“?

**Concorso pubblico per la copertura di posti di
Assistente tecnico/a – Tecnico/a informatico/a**

Prova scritta
Busta A

1. Quali delle seguenti sono caratteristiche di ogni processo?
 1. E' misurabile
 2. Eroga uno specifico risultato
 3. Eroga i suoi risultati primari ad un cliente o stakeholder
 - a) Solo 1 e 3
 - b) Solo 1 e 2
 - c) Solo 2 e 3
 - d) Tutti i precedenti
2. Quale tra i seguenti è un beneficio dell'utilizzo di un modello di incident?
 - a) Renderà più facile identificare e diagnosticare i problem
 - b) Significa che non si riproporranno le tipologie di incident note
 - c) Fornisce passi predefiniti per gestire particolari tipologie di incident
 - d) Assicura che sia facile risolvere tutti gli incident
3. Quale tra le seguenti è la sequenza di attività CORRETTA per gestire un incident?
 - a. identificazione, registrazione, categorizzazione, definizione della priorità, diagnosi iniziale, escalation, indagine e diagnosi, soluzione e ripresa, chiusura
 - b. definizione della priorità, identificazione, registrazione, categorizzazione, diagnosi iniziale, escalation,, indagine e diagnosi, soluzione e ripresa, chiusura
 - c. identificazione, registrazione, diagnosi iniziale, categorizzazione, definizione della priorità, escalation, soluzione e ripresa, indagine e diagnosi, chiusura
 - d. identificazione, diagnosi iniziale, indagine, registrazione, categorizzazione, escalation,, definizione della priorità, soluzione e ripresa, chiusura
4. Quali processi del service operation mancano dalla seguente lista?
 1. Incident management
 2. Problem management
 3. Access management
 4. ?
 5. ?
 - a) Event management e request fulfilment
 - b) Event management e service desk
 - c) Facilities management e event management
 - d) Change management e service level management
5. Quale dei seguenti NON è una fase del ciclo di vita del servizio?
 - a) Service optimization
 - b) Service transition
 - c) Service design
 - d) Service strategy
6. Quali delle seguenti caratteristiche chiave di ITIL contribuiscono al suo successo?
 1. E' indipendente da specifici fornitori
 2. Non è prescrittivo
 3. E' una best practice
 4. E' uno standard
 - a) Solo 3
 - b) Solo 1, 2 e 3
 - c) Tutti i precedenti
 - d) Solo 2, 3 e 4
7. Quale delle seguenti affermazioni relative al service desk sono CORRETTE?
 1. Fornisce un single point of contact tra il service provider e gli utenti
 2. Gestisce gli incident e le richieste di servizio
 3. È un processo di service management
 4. Lo staff del service desk tenta di ripristinare il servizio nel minor tempo possibile
 - a) Tutte le precedenti
 - b) Solo 1, 2, e 4
 - c) Solo 2 e 4

d) Solo 2 e 3

Definizione di Data Base ed elenca alcuni tipi di DB.

Definizione, vantaggi e svantaggi di back incrementale, differenziale, completo.

Per collegare un Pc ad una rete locale, è necessario disporre di...

Definizione di indirizzo IP, indirizzo MAC e nome DNS.

A cosa serve il file lmhosts e come si modifica.

Cosa e quali sono i "dati sensibili"?

**Öffentlicher Wettbewerb für die Besetzung von Stellen als
Fachassistent/in – DV Techniker/in**
Schriftliche Prüfung
Fragen B

1. Welche der folgenden sind Charakteristiken eines jeden Prozesses?
 - 5 Ist messbar
 - 6 Liefert bestimmte Ergebnisse
 - 7 Liefert primäre Ergebnisse für Kunden oder Stakeholder
 - e) Nur 1 und 3
 - f) Nur 1 und 2
 - g) Nur 2 und 3
 - h) Alle oben genannten

2. Welche der folgenden Vorteile ergibt sich bei der Verwendung eines Incident-Modells?
 - e) Macht die Identifikation und die Diagnose eines Problems einfacher.
 - f) Bedeutet, dass bekannte Incidents nicht wieder auftreten werden.
 - g) Bietet vordefinierte Schritte für den Umgang mit bestimmter Arten von Incidents
 - h) Es wird sichergestellt, dass alle Incidents einfach zu lösen sind.

3. Welche der folgenden ist die RICHTIGE Aktivitätsabfolge zur Bewältigung eines Incident?
 - e) Identifikation, Registrierung, Kategorisierung, Priorisierung, Erstdiagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - f) Priorisierung, Identifikation, Registrierung, Kategorisierung, Erstdiagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - g) Identifikation, Registrierung, Erstdiagnose, Kategorisierung, Priorisierung, Eskalation, Lösung und Wiederherstellung, Untersuchung und Diagnose, Abschluss
 - h) Identifikation, Erstdiagnose, Untersuchung, Registrierung, Kategorisierung, Eskalation, Priorisierung, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss

4. Welche Prozesse der Service Operation fehlen in der folgenden Liste?
 - 6 Incident Management
 - 7 Problem Management
 - 8 Access Management
 - 9 ?
 - 10 ?
 - e) Event Management und Request Fulfilment
 - f) Event Management und Service Desk
 - g) Facilities Management und Event Management
 - h) Change Management und Service Level Management

5. Welche der folgenden sollten IT-Services für Kunden erbringen?
 - a) Fähigkeit
 - b) Kosten
 - c) Risiko
 - d) Mehrwert

6. Was bedeutet „Service --Garantie“?
 - a) Der Service ist zweckmäßig.
 - b) Es gibt keine Ausfälle in Anwendungen und Infrastruktur, welche mit dem Service verknüpft sind.
 - c) Alle Problems im Zusammenhang mit dem Service werden kostenlos für einen bestimmten Zeitraum gelöst
 - d) Dem Kunden wird ein bestimmtes Maß an Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit garantiert.

7. Welcher der folgenden Aussagen zur Known Error Database (KEDB) ist am MEISTEN zutreffende?
 - a) Die KEDB und das Service Knowledge Management System (SKMS) sind die gleiche Datenbank
 - b) Die KEDB sollte in der Diagnosephase des Incident verwendet werden, um dessen Lösungsprozess zu beschleunigen.

- c) Es sollte darauf geachtet werden, doppelte Registrierungen in der KEDB zu vermeiden. Dies kann erreicht werden, indem so vielen Technikern wie möglich der Zugang zur Erstellung neuer Registrierungen gewährt wird.
- d) Der Zugang zur KEDB sollte auf den Service Desk beschränkt sein.

Definition von Datenbank und Auflistung einiger DB-Arten.

Definition, Vor- und Nachteile von inkrementellem, differentiellem und Voll-Backup.

Um einen PC an ein lokales Netzwerk anzuschließen, ist es notwendig...

Definition eines PC-Netzwerks.

Definition von statischer IP und DHCP.

Was und welche sind „sensible Daten“?

**Concorso pubblico per la copertura di posti di
Assistente tecnico/a – Tecnico/a informatico/a**

Prova scritta

Busta B

1. Quali delle seguenti sono caratteristiche di ogni processo?
 1. E' misurabile
 2. Eroga uno specifico risultato
 3. Eroga i suoi risultati primari ad un cliente o stakeholder
 - a) Solo 1 e 3
 - b) Solo 1 e 2
 - c) Solo 2 e 3
 - d) Tutti i precedenti
2. Quale tra i seguenti è un beneficio dell'utilizzo di un modello di incident?
 - a) Renderà più facile identificare e diagnosticare i problem
 - b) Significa che non si riproporranno le tipologie di incident note
 - c) Fornisce passi predefiniti per gestire particolari tipologie di incident
 - d) Assicura che sia facile risolvere tutti gli incident
3. Quale tra le seguenti è la sequenza di attività CORRETTA per gestire un incident?
 - a) identificazione, registrazione, categorizzazione, definizione della priorità, diagnosi iniziale, escalation, indagine e diagnosi, soluzione e ripresa, chiusura
 - b) definizione della priorità, identificazione, registrazione, categorizzazione, diagnosi iniziale, escalation,, indagine e diagnosi, soluzione e ripresa, chiusura
 - c) identificazione, registrazione, diagnosi iniziale, categorizzazione, definizione della priorità, escalation, soluzione e ripresa, indagine e diagnosi, chiusura
 - d) identificazione, diagnosi iniziale, indagine, registrazione, categorizzazione, escalation,, definizione della priorità, soluzione e ripresa, chiusura
4. Quali processi del service operation mancano dalla seguente lista?
 1. Incident management
 2. Problem management
 3. Access management
 4. ?
 5. ?
 - a) Event management e request fulfilment
 - b) Event management e service desk
 - c) Facilities management e event management
 - d) Change management e service level management
5. Quale dei seguenti dovrebbero fornire i servizi IT ai clienti?
 - a) Abilità
 - b) Costo
 - c) Rischio
 - d) Valore
6. Cosa significa "Garanzia di un servizio"?
 - a) Il servizio è adatto allo scopo
 - b) Non ci saranno guasti nelle applicazioni e infrastrutture associate al servizio
 - c) Tutti i problem relativi al servizio sono risolti senza addebiti per un certo periodo di tempo
 - d) Sono garantiti ai clienti livelli di disponibilità, capacità, continuità e sicurezza certi
7. Quale delle seguenti affermazioni relative al known error database (KEDB) è la PIU' corretta?
 - a) Il KEDB e il service knowledge management system (SKMS) sono lo stesso database
 - b) Il KEDB dovrebbe essere utilizzato durante la fase di diagnosi dell'incident per tentare di velocizzare il relativo processo di risoluzione
 - c) Dovrebbe essere posta attenzione nell'evitare la duplicazione delle registrazioni nel KEDB. Ciò può essere fatto fornendo l'accesso alla creazione di nuove registrazioni al maggior numero di tecnici possibile
 - d) L'accesso al KEDB dovrebbe essere limitato al service desk

Definizione di Data Base ed elenca alcuni tipi di DB.

Definizione, vantaggi e svantaggi di back incrementale, differenziale, completo.

Per collegare un Pc ad una rete locale, è necessario disporre di...

Definizione di rete di PC.

Definizioni di IP statico e DHCP.

Cosa e quali sono i "dati sensibili"?

**Öffentlicher Wettbewerb für die Besetzung von Stellen als
Fachassistent/in – DV Techniker/in**

Schriftliche Prüfung

Fragen C

1. Welche der folgenden sind Charakteristiken eines jeden Prozesses?
 - 8 Ist messbar
 - 9 Liefert bestimmte Ergebnisse
 - 10 Liefert primäre Ergebnisse für Kunden oder Stakeholder
 - i) Nur 1 und 3
 - j) Nur 1 und 2
 - k) Nur 2 und 3
 - l) Alle oben genannten

2. Welche der folgenden Vorteile ergibt sich bei der Verwendung eines Incident-Modells?
 - i) Macht die Identifikation und die Diagnose eines Problems einfacher.
 - j) Bedeutet, dass bekannte Incidents nicht wieder auftreten werden.
 - k) Bietet vordefinierte Schritte für den Umgang mit bestimmter Arten von Incidents
 - l) Es wird sichergestellt, dass alle Incidents einfach zu lösen sind.

3. Welche der folgenden ist die RICHTIGE Aktivitätsabfolge zur Bewältigung eines Incident?
 - i) Identifikation, Registrierung, Kategorisierung, Priorisierung, Erstdiagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - j) Priorisierung, Identifikation, Registrierung, Kategorisierung, Erstdiagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - k) Identifikation, Registrierung, Erstdiagnose, Kategorisierung, Priorisierung, Eskalation, Lösung und Wiederherstellung, Untersuchung und Diagnose, Abschluss
 - l) Identifikation, Erstdiagnose, Untersuchung, Registrierung, Kategorisierung, Eskalation, Priorisierung, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss

4. Welche Prozesse der Service Operation fehlen in der folgenden Liste?
 - 11 Incident Management
 - 12 Problem Management
 - 13 Access Management
 - 14 ?
 - 15 ?
 - i) Event Management und Request Fulfilment
 - j) Event Management und Service Desk
 - k) Facilities Management und Event Management
 - l) Change Management und Service Level Management

5. Welche der folgenden ist eine KORREKTE Auflistung der vier P des Service Design?
 - a) Planung, Produkte, Position, Prozesse
 - b) Planung, Perspektive, Position, Personen
 - c) Perspektive, Partner, Probleme, Personen
 - d) Personen, Partner, Produkte, Prozesse

6. Welche der folgenden ist die BESTE Vorgehensweise, wenn ein Workaround für ein Problem gefunden wurde?
 - a) Den Problembereich abschließen
 - b) Der Problembereich bleibt offen und die Details des Workarounds werden dokumentiert.
 - c) Der Problembereich bleibt offen und die Details des Workarounds werden in allen zugehörigen Incident-Records dokumentiert.
 - d) Der Problembereich wird geschlossen und die Details des Workarounds werden in einer Request for Change (RFC) dokumentiert.

7. Welche Rollen sind im RACI Modell definiert?
 - a) Responsible, Accountable, Consulted, Informed
 - b) Responsible, Achievable, Consulted, Informed
 - c) Realistic, Accountable, Consulted, Informed
 - d) Responsible, Accountable, Corrected, Informed

Definition von Datenbank und Auflistung einiger DB-Arten.

Definition, Vor- und Nachteile von inkrementellem, differentiellem und Voll-Backup.

Um einen PC an ein lokales Netzwerk anzuschließen, ist es notwendig...

Auflistung von Input und Output Devices eines PCs.

Definition von VPN und dessen Einsatzmöglichkeiten.

Was und welche sind „sensible Daten“?

**Concorso pubblico per la copertura di posti di
Assistente tecnico/a – Tecnico/a informatico/a**

Prova scritta

Busta C

1. Quali delle seguenti sono caratteristiche di ogni processo?
 1. E' misurabile
 2. Erogare uno specifico risultato
 3. Erogare i suoi risultati primari ad un cliente o stakeholder
 - a) Solo 1 e 3
 - b) Solo 1 e 2
 - c) Solo 2 e 3
 - d) Tutti i precedenti
2. Quale tra i seguenti è un beneficio dell'utilizzo di un modello di incident?
 - a) Renderà più facile identificare e diagnosticare i problemi
 - b) Significa che non si riproporranno le tipologie di incident note
 - c) Fornisce passi predefiniti per gestire particolari tipologie di incident
 - d) Assicura che sia facile risolvere tutti gli incident
3. Quale tra le seguenti è la sequenza di attività CORRETTA per gestire un incident?
 - a) identificazione, registrazione, categorizzazione, definizione della priorità, diagnosi iniziale, escalation, indagine e diagnosi, soluzione e ripresa, chiusura
 - b) definizione della priorità, identificazione, registrazione, categorizzazione, diagnosi iniziale, escalation,, indagine e diagnosi, soluzione e ripresa, chiusura
 - c) identificazione, registrazione, diagnosi iniziale, categorizzazione, definizione della priorità, escalation, soluzione e ripresa, indagine e diagnosi, chiusura
 - d) identificazione, diagnosi iniziale, indagine, registrazione, categorizzazione, escalation,, definizione della priorità, soluzione e ripresa, chiusura
4. Quali processi del service operation mancano dalla seguente lista?
 1. Incident management
 2. Problem management
 3. Access management
 4. ?
 5. ?
 - a) Event management e request fulfilment
 - b) Event management e service desk
 - c) Facilities management e event management
 - d) Change management e service level management
5. Quale dei seguenti è un elenco CORRETTO delle quattro P del service design?
 - a) Pianificazione, prodotti, posizione, processi
 - b) Pianificazione, prospettiva, posizione, persone
 - c) Prospettiva, partner, problemi, persone
 - d) Persone, partner, prodotti, processi
6. Quale tra le seguenti rappresenta la MIGLIORE linea di azione da intraprendere quando si è trovato un workaround di un problem?
 - a) Si chiude la registrazione del problem
 - b) La registrazione del problem rimane aperta e vi si documentano i dettagli del workaround
 - c) La registrazione del problem rimane aperta ed i dettagli del workaround sono documentati in tutte le registrazioni degli incident correlati
 - d) La registrazione del problem è chiusa ed i dettagli del workaround sono documentati in una richiesta di change (RFC)
7. Quali ruoli sono definiti nel modello RACI?
 - a) Responsible, Accountable, Consulted, Informed
 - b) Responsible, Achievable, Consulted, Informed
 - c) Realistic, Accountable, Consulted, Informed
 - d) Responsible, Accountable, Corrected, Informed

Definizione di Data Base ed elenca alcuni tipi di DB.

Definizione, vantaggi e svantaggi di back incrementale, differenziale, completo.

Per collegare un Pc ad una rete locale, è necessario disporre di...

Elenca device di input e output di un PC.

Definizione di VPN e a cosa serve.

Cosa e quali sono i "dati sensibili"?