Eksamensoppgaver IKT-servicefag

**Oppgave 1**

Din bedrift har besluttet å ta inn en ny lærling og du har fått ansvaret for deler av grunnopplæringen. Hensikten med opplæringen er å gi lærlingen en best mulig start og positivt inntrykk av bedriften. Sørg for å gi lærlingen best mulig overblikk og gjør hen trygg som ny i bedriften.

**Planlegg**(skriftlig) og **gjennomfør** et 45 minutters kurs for den nye lærlingen (sensorene) der du skal gjøre rede for:

1. En kort innføring i bedriften generelt og din avdeling spesielt
2. Hvordan brukerstøtten er organisert i bedriften der du jobber
3. Hvilke oppgaver lærlingen kan forvente å få den første perioden av læretiden og hvilke rutiner som lærlingen må kunne for å utføre disse oppgavene
4. Hvordan lærlingen kan drive god brukerstøtte i bedriften

**Oppgave 2:**

Lag en kortfattet oversikt over de viktigste prinsippene for ITIL-Prosessene Incident Request og Service Request slik at de nye lærlingene kan få en enkel innføring i disse.

Planlegg og gjennomfør en kort presentasjon for dine kollegaer.

**Oppgave 3:**

Grønn IT

Klimasaken er i tydelig fokus for tiden. Prinsippene om reduksjon i forbruk, gjenbruk og resirkulering er ledestjerner for miljøtiltakene.

I lys av dette skal du ta en gjennomgang av egen arbeidsplass, og dokumentere, demonstrere eller vise hvordan Grønn IT håndteres der, og komme med eventuelle forbedringsforslag du ser

Mer om Grønn IT kan du lese her: <https://www.ikt-norge.no/bransjenormer-guider/gronn-it/>

**Oppgave 4:**

Corona-pandemi

Coronasmitten ser ut til å spre seg ukontrollert over hele verden. Mange sitter nå i karantene for å unngå spredning av smitte, eller arbeider på hjemmekontor for å unngå å bli smittet.

Presenter ulike løsninger som kan benyttes fra et hjemmekontor.

Det er viktig at løsningene fungerer tilnærmet optimalt slik at man kan kommunisere med kollegaer og samarbeidspartnere som fra et vanlig kontor.

Hva er den største tekniske utfordringen på et hjemmekontor når løsningen ikke fungerer optimalt?

**Oppgave 4:**

Daglig bruker vi mobiltelefon og PC.

Når vi bruker mobiltelefonen benytter vi som oftest 4G mobilt nettverk. Mens når vi bruker PC’en er det wifi – trådløst nettverk som benyttes.

Forklar forskjellen på disse to nettverkene, og lag gjerne en illustrasjon som viser hvordan de to nettverkene fungerer.

**Oppgave 5:**

Tre spørsmål om back-up / sikkerhetskopi:

1. Hvorfor tar virksomheten din sikkerhetskopi?
2. Hvilke rutiner bør virksomheten ha for sikkerhetskopier? Begrunn svaret.
3. Utarbeid en ny rutinebeskrivelse for å ta sikkerhetskopiering i din virksomhet.

**Oppgave 6:**

Hvordan kan økt bruk av mobiltelefon og nettbrett påvirke sikkerheten til virksomheten? Foreslå hvordan virksomheten kan møte sikkerhetstrusler som kommer av økt bruk av mobiltelefon og nettbrett.