

Musterexamen

ITIL Foundation

ITIL
Foundation Certificate in IT Service Management
Musterexamen ITILF.DE
Ausgabe April 2006

Inhalt

- 3 Einführung
- 4 Musterexamen
- 14 Antwortschlüssel



EXIN

Office Janssoenborch, Hoog Catharijne
Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht
Postfach 19147, 3501 DC Utrecht
die Niederlande
Telefon +31 30 234 48 11
Fax +31 30 231 59 86
E-mail info@exin.nl
Internet <http://www.exin-exams.com>

Copyright © 2006 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL is a Registered Trademark of OGC.

Einführung

Dies ist das Musterexamen der Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL Foundation). Die Prüfung erfolgt im Multiple-Choice-Verfahren und umfasst 40 Fragen. Von den pro Frage vorgegebenen Antworten ist jeweils nur eine richtig.

Die Dauer der Prüfung beträgt 60 Minuten.

Jede richtige Antwort zählt einen Punkt. Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 40 Punkte. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn ein Kandidat 26 oder mehr Punkte erreicht hat. Bei weniger als 26 Punkten gilt die Prüfung als nicht bestanden.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Musterexamen

1 von 40

Welcher Prozess oder welche Funktion bearbeitet Störungen und Anwenderfragen?

- A.** Availability Management
- B.** Service Level Management
- C.** Problem Management
- D.** Service Desk

2 von 40

Worin besteht der Unterschied zwischen einem bekannten Fehler (Known Error) und einem Problem?

- A.** Bei einem bekannten Fehler (Known Error) ist die zugrundeliegende Ursache bekannt; bei einem Problem nicht.
- B.** Bei einem bekannten Fehler (Known Error) ist die Rede von einem Fehler in der IT-Infrastruktur; bei einem Problem nicht.
- C.** Ein bekannter Fehler (Known Error) ist immer die Folge einer Störung (Incident); ein Problem nicht immer.
- D.** Bei einem Problem wurden die relevanten Configuration Items (CIs) bereits bestimmt; bei einem bekannten Fehler (Known Error) nicht.

3 von 40

Wer ist verantwortlich für die Pflege des Änderungszeitplanes (Forward Schedule of Changes, FSC)?

- A.** Change Manager
- B.** Change Advisory Board (CAB)
- C.** Kunde (Customer)
- D.** IT Management

4 von 40

Wer ist innerhalb einer Organisation befugt, mit der IT-Abteilung ein Service Level Agreement (SLA) über die Lieferung von IT-Services abzuschließen?

- A.** Service Level Manager
- B.** Anwender der IT-(Hilfs)mittel
- C.** ITIL-Prozess-Owner
- D.** Auftraggeber der IT-Abteilung auf Kundenseite

5 von 40

Wo werden Kapazitätsanforderungen definiert?

- A. im Kapazitätsplan (Capacity Plan)
- B. im Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP)
- C. im Service Qualitätsplan (Service Quality Plan)
- D. in den Service-Anforderungen (Service Level Requirements)

6 von 40

Wenn in einer Desktop- oder Client-/Server-Umgebung eine neue Version eines Softwarepakets installiert wird, kann sich diese Installation auf andere, bereits installierte Softwarepakete dieser Umgebung auswirken. Manchmal müssen dann die anderen Softwarepakete ebenfalls neu installiert werden.

Welcher Prozess überwacht, ob bestehende Softwarepakete neu installiert und getestet werden müssen, wenn völlig neue Software installiert wird?

- A. Change Management
- B. IT Service Continuity Management
- C. Problem Management
- D. Release Management

7 von 40

Welcher Prozess soll zuverlässige und genaue Informationen über die IT-Infrastruktur erteilen?

- A. Capacity Management
- B. Change Management
- C. Configuration Management
- D. Service Level Management

8 von 40

Welcher der nachstehenden Begriffe drückt das Maß aus, in dem eine Störung (Incident) zu einer Abweichung vom normalen Serviceniveau führt?

- A. Eskalation
- B. Auswirkung (Impact)
- C. Priorität
- D. Dringlichkeit (Urgency)

9 von 40

Problem Control (Problem-Behandlung) ist ein Unterprozess im Problem Management. Die erste Aktivität innerhalb Problem Control ist es, Probleme zu **identifizieren und aufzuzeichnen**.

Welcher Schritt sollte bei der Identifikation eines Problems als erster unternommen werden?

- A. Analysieren aller bestehenden Störungen (Incidents)
- B. Klassifizierung und Priorisierung der Probleme
- C. Lösen von Problemen
- D. Managementinformationen zur Verfügung stellen

10 von 40

Welche der folgenden Informationen über einen bereits ausgeführten Änderung (Change) ist im Change Management Teil der Berichterstattung an die Leitung der Organisation?

- A. Anzahl der Störungen (Incidents) bezogen auf die durchgeführten Änderungen (Changes)
- B. Anzahl gelösten Störungen (Incidents) aufgrund durchgeführter Änderungen (Changes)
- C. Falsch registrierte Configuration Items (CIs)
- D. Aufbau und Zusammenstellung der Configuration Items (CIs)

11 von 40

Aus welche Quelle können statistische Daten abgerufen werden, die Einblick in den Aufbau und die Zusammensetzung der IT-Infrastruktur geben?

- A. Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB)
- B. Configuration Management Database (CMDB)
- C. Maßgebliches Hardware-Lager (Definitive Hardware Store, DHS)
- D. Definitive Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)

12 von 40

Was ist eine andere Bezeichnung für Uptime?

- A. Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF)
- B. Durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR)
- C. Durchschnittliche Zeit zwischen Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI)
- D. Verhältnis zwischen MTBF und MTBSI

13 von 40

Welcher Prozess liefert eine Einschätzung über die Folgen einer unerwarteten schweren Katastrophe?

- A. Change Management
- B. IT Service Continuity Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

14 von 40

Wie lautet die Beschreibung des Begriffs Vertraulichkeit (Confidentiality) als Teil des Prozesses Security Management?

- A. Schutz von Daten vor unbefugtem Zugriff und deren Verwendung
- B. Möglichkeit zum jederzeitigen Zugriff auf die Daten
- C. Fähigkeit zur Kontrolle der Daten auf deren Richtigkeit
- D. Korrektheit der Daten

15 von 40

Was ist normalerweise **keine** Aktivität des Service Desks?

- A. Abwicklung von (Standard) Requests for Change (RFCs)
- B. Abwicklung von Reklamationen bezüglich der Services der IT-Organisation
- C. Erforschung der zugrundeliegenden Ursache von Störungen (Incidents)
- D. Zur Verfügung Stellung von Informationen über Produkte und Services

16 von 40

Welches der folgenden Dokumente ist Teil eines taktischen Prozesses?

- A. Benutzerhandbuch einer Anwendung
- B. Rundschreiben des Service Desks bezüglich einer Anwendung
- C. Besprechung eines Requests for Change (RFC) in Bezug auf die Erweiterung einer Anwendung mit dem Antragsteller dieses RFCs
- D. Vereinbarungen über den Verfügbarkeitsprozentsatz einer Anwendung

17 von 40

Der PC eines IT-Anwenders stürzt ab. Dies ist nicht das erste Mal, dass dieser Anwender mit seinem PC Probleme hatte. Schon vor drei Monaten stürzte der PC ebenfalls ab. Der Anwender teilt den Absturz dem Service Desk mit.

Welche Art Aufzeichnung sollte für den Anruf des Anwenders gemacht werden?

- A. Störung (Incident)
- B. Bekannter Fehler (Known Error)
- C. Problem
- D. Request for Change (RFC)

18 von 40

Wie bezeichnet man laut ITIL ein Ereignis, das nicht zu den Standardoperationen eines IT-Services gehört?

- A. Störung (Incident)
- B. Problem
- C. Request for Change (RFC)
- D. Umgehungslösung (Workaround)

19 von 40

Welche der Antworten spiegelt eine Aktivität im Rahmen des pro-aktiven Problem Management wieder?

- A. Behandlung von Requests for Change (RFCs)
- B. Trendanalyse und Identifizierung von möglichen Störungen (Incidents) und Problemen
- C. Nachbehandlung aller Störungen und Unterbrechungen
- D. Minimalisierung von Unterbrechungen auf Services, die durch Änderungen (Changes) in der IT-Umgebung zurückzuführen sind

20 von 40

Welcher Prozess oder Funktion liefert die meisten inhaltlichen Beiträge, aufgrund derer die Configuration Items (CIs) in der Configuration Management Database (CMDB) aktualisiert werden müssen?

- A. Change Management
- B. Service Desk
- C. Incident Management
- D. Problem Management

21 von 40

Eine der Aktivitäten im Configuration Management bezeichnet man als Control.

Was beinhaltet diese Aktivität?

- A. Update der Configuration Items (CIs) und deren Beziehungen in der Configuration Management Database (CMDB)
- B. Prüfung, ob die Configuration Items (CIs) und deren Attribute richtig in der CMDB angegeben sind
- C. Installation neuer Configuration Items (CIs) in der Betriebsumgebung
- D. Inventarisierung der Configuration Items (CIs)

22 von 40

Welche Aktivität gehört zum Prozess Availability Management?

- A. Klassifizierung von Requests for Change (RFCs)
- B. Bestimmung der Rangfolge von Auswirkungen für Incidents (Impact Classification)
- C. Identifizierung von Problemen in Bezug auf die Verfügbarkeit (Availability) von IT-Services
- D. Messung der Verfügbarkeit (Availability) von IT-Services

23 von 40

In welchem Prozess wird mit den Kunden über die Kosten der IT-Services gesprochen?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

24 von 40

Welches Attribut in der Configuration Management Database (CMDB) hilft dabei, sich zu informieren, welche der Configuration Items (CIs) sich zu einer bestimmten Zeit in Wartung befinden?

- A. Kaufdatum
- B. Eigentümer
- C. Standort
- D. Status

25 von 40

Welche der folgenden Änderungen (Changes) muss durch das Change Management autorisiert werden?

- A. Dateneingabe in eine Datenbank durch Anwender
- B. Änderung eines Kennworts
- C. Hinzufügen eines neuen Anwenders in ein System
- D. Umzug eines Druckers

26 von 40

Bei einem Server haben sich zwei Störungen (Incidents) ereignet. Es scheint, dass der Server durch seine vielen Verbindungen überlastet ist.

Welche Art Aktion sollte ein Availability Manager in diesem Fall durchführen?

- A. Er bittet den Capacity Manager, die Kapazität des Servers zu vergrößern.
- B. Er bittet den Problem Manager, das Problem schnellstens zu untersuchen.
- C. Er bittet den Security Manager zu untersuchen, ob zu viele Berechtigungen erteilt wurden.
- D. Er bittet den Service Level Manager, die Vereinbarungen in den Service Level Agreements (SLAs) zu überprüfen bzw. zu revidieren.

27 von 40

Welcher Prozess enthält als eine seiner Aktivitäten, Störungen (Incidents) mit bekannten (dokumentierten) Lösungen zu vergleichen?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Configuration Management

28 von 40

Welchen Status erhält ein Problem, wenn die Ursache dieses Problems bekannt ist?

- A. 'Incident'
- B. 'Bekannter Fehler' (Known Error)
- C. 'Gelöst'
- D. 'Request for Change' (RFC)

29 von 40

Nachdem eine Änderung (Change) vorgenommen wurde, findet eine Bewertung statt.

Wie bezeichnet ITIL diese Bewertung?

- A. Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC)
- B. Review nach der Implementierung (Post Implementation Review, PIR)
- C. Service-Verbesserungsplan (Service Improvement Programme, SIP)
- D. Service-Anforderungen (Service Level Requirements)

30 von 40

Welcher Prozess ist für die Registrierung des neuen Configuration Items (CIs) verantwortlich?

- A. Change Management
- B. Configuration Management
- C. Incident Management
- D. Problem Management

31 von 40

Wo werden Software Releases gespeichert oder gelagert?

- A. Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB)
- B. Configuration Management Database (CMDB)
- C. Maßgebliches Hardware-Lager (Definitive Hardware Store, DHS)
- D. Definitive Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)

32 von 40

Was aus dem Folgenden wird in einem Service Level Agreement (SLA) aufgenommen?

- A. Absprachen über die zu liefernden Services
- B. Verfügbarkeitsstatistiken über den zurückliegenden Zeitraum
- C. Aktionsplan zum Aufsetzen des Prozesses Service Level Management
- D. Detaillierte technische Beschreibungen über ein Netzwerk-Protokoll

33 von 40

Welcher Prozess stellt sicher, dass der IT-Service schnellstmöglichst wiederhergestellt wird?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

34 von 40

Welche Informationen liefert der Prozess Financial Management for IT Services dem Service Level Management?

Informationen über die

- A. Verfügbarkeit (Availability) von IT Services in einem bestimmten Zeitraum (Periode)
- B. Kosten des Financial Management Systems
- C. Gesamtkosten der Netzwerk-Administration
- D. Ausgaben für IT Services pro Kunde

35 von 40

Welche Verantwortung hat der Security Manager bei der Abfassung eines neuen Service Level Agreements (SLA)?

- A. Übersetzung der Service-Anforderungen (Service Level Requirements) im Sinne des Datenschutzes
- B. Bestimmung der elementaren Sicherheitsanforderungen (Security Baseline) im Service-Katalog (Service Catalogue)
- C. Richtlinien für den Abschnitt "Security" im SLA zur Verfügung zu stellen
- D. Berichterstattung über die technische Verfügbarkeit (Availability) von Sicherheitskomponenten

36 von 40

Welcher Prozess übernimmt die Koordination über die Verteilung eines neuen Software-Releases?

- A. Change Management
- B. Configuration Management
- C. Release Management
- D. Service Level Management

37 von 40

Welcher Prozess stellt eine Analyse über Gefährdungen und Abhängigkeiten bezüglich IT-Services zur Verfügung, aufgrund derer dann geeignete Gegenmaßnahmen festgelegt werden?

- A. Availability Management
- B. IT Service Continuity Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

38 von 40

Mit welcher Aktivität innerhalb des Capacity Managements wird der Bedarf an Kapazität festgestellt?

- A. Applikationsanpassung (Application Sizing)
- B. Bedarfsmanagement (Demand Management)
- C. Modellierung (Modeling)
- D. Systemeinstellung (Tuning)

39 von 40

Welcher Prozess ist für das Erstellen eines Leistungsverrechnungssystems verantwortlich?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

40 von 40

Was ist IT Service Management?

- A. Effektive und effiziente Steuerung der Qualität der IT-Services.
- B. Organisation der Verwaltung der IT-Infrastruktur gemäß den Methoden in der IT Infrastructure Library.
- C. Prozessorientierte Verwaltung der IT-Infrastruktur, so dass die IT-Organisation dem Kunden IT-Produkte auf professionelle Art und Weise liefern kann.
- D. Verständnis für die IT-Services einer größeren Öffentlichkeit zugänglich machen und fördern.

Antwortschlüssel

1 von 40

Welcher Prozess oder welche Funktion bearbeitet Störungen und Anwenderfragen?

- A. Availability Management
- B. Service Level Management
- C. Problem Management
- D. Service Desk

A. Falsch. Availability Management hat keinen direkten Kontakt mit Anwendern.
B. Falsch. Service Level Management hat die Aufgabe Services mit den Kunden zu definieren und zu vereinbaren und nicht die Bearbeitung von Störungen und Anwenderfragen.
C. Falsch. Problem Management beschäftigt sich mit der Untersuchung der zugrundeliegenden Ursache eines Problems.
D. Richtig. Die Behandlung von Störungen und Anwenderfragen ist Aufgabe des Service Desks.

2 von 40

Worin besteht der Unterschied zwischen einem bekannten Fehler (Known Error) und einem Problem?

- A. Bei einem bekannten Fehler (Known Error) ist die zugrundeliegende Ursache bekannt; bei einem Problem nicht.
- B. Bei einem bekannten Fehler (Known Error) ist die Rede von einem Fehler in der IT-Infrastruktur; bei einem Problem nicht.
- C. Ein bekannter Fehler (Known Error) ist immer die Folge einer Störung (Incident); ein Problem nicht immer.
- D. Bei einem Problem wurden die relevanten Configuration Items (CIs) bereits bestimmt; bei einem bekannten Fehler (Known Error) nicht.

A. Richtig. Bei der Untersuchung eines Problems wird die zugrundeliegende Ursache identifiziert. Das Ergebnis dieser Identifikation ist ein bekannter Fehler (Known Error).
B. Falsch. Sowohl bei einem bekannten Fehler als auch bei einem Problem kann die Ursache in der IT-Infrastruktur liegen. Beim bekannten Fehler kennt man die Ursache, im Fall eines Problems (noch) nicht.
C. Falsch. Einem Problem geht in der Regel mindestens eine Störung (Incident) in der IT-Infrastruktur voraus.
D. Falsch. Bei der Beschreibung eines Problems sind die relevanten Configuration Items (CIs) noch nicht bekannt. Das Problem muss noch untersucht werden. Nach der Untersuchung sind die Ursache des Fehlers und das relevante CI identifiziert. Aufgrund der Identifizierung wird das Problem zu einem bekannten Fehler (Known Error).

3 von 40

Wer ist verantwortlich für die Pflege des Änderungszeitplanes (Forward Schedule of Changes, FSC)?

- A.** Change Manager
- B.** Change Advisory Board (CAB)
- C.** Kunde (Customer)
- D.** IT Management

- A. Richtig. Der Change Manager ist die Person, die für das Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC) die Endverantwortung trägt.
- B. Falsch. Das Change Advisory Board (CAB) ist eine beratende Instanz und kann hierbei beratend tätig werden, aber die Endverantwortung hat der Change Manager.
- C. Falsch. Die Bedeutung der Änderung (Change) für den Kunden wird zwar bei der Planung berücksichtigt, aber der Change Manager legt letztlich das Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC) fest.
- D. Falsch. Der Change Manager hat eine delegierte Autorität im Namen des IT Managements.

4 von 40

Wer ist innerhalb einer Organisation befugt, mit der IT-Abteilung ein Service Level Agreement (SLA) über die Lieferung von IT-Services abzuschließen?

- A.** Service Level Manager
- B.** Anwender der IT-(Hilfs)mittel
- C.** ITIL-Prozess-Owner
- D.** Auftraggeber der IT-Abteilung auf Kundenseite

- A. Falsch. Der Service Level Manager gehört zur IT-Abteilung und kann als solcher keine Verträge mit seiner eigenen Abteilung abschließen.
- B. Falsch. Der Anwender der IT-Hilfsmittel hat außerhalb des täglichen Gebrauchs und der persönlichen Nutzung dieser Hilfsmittel keine weiteren Autorisierungen.
- C. Falsch. Der ITIL-Prozess-Owner gehört zur IT-Abteilung und kann als solcher keine Verträge mit seiner eigenen Abteilung abschließen.
- D. Richtig. Der Auftraggeber gehört zur Kundenorganisation ist als solcher befugt, mit der IT-Abteilung ein Service Level Agreement (SLA) über die Lieferung von IT-Services abzuschließen.

5 von 40

Wo werden Kapazitätsanforderungen definiert?

- A.** im Kapazitätsplan (Capacity Plan)
- B.** im Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP)
- C.** im Service Qualitätsplan (Service Quality Plan)
- D.** in den Service-Anforderungen (Service Level Requirements)

A. Falsch. Der Kapazitätsplan vermittelt ein Bild der vorhandenen Kapazität und der zu erwartenden Entwicklungen beim Servicebedarf. Außerdem bietet er eine Aufstellung der zu erwartenden Kosten.

B. Falsch. Im Service Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP) werden Aktionen, Phasen und Liefertermine dokumentiert, die zu einer Optimierung des IT-Service führen sollen.

C. Falsch. Der Service Qualitätsplan enthält Prozessparameter in Bezug auf die Management-Informationen.

D. Richtig. In den Service-Anforderungen werden die Vorgaben festgelegt, auf deren Basis der Service geplant, entwickelt und eingerichtet wird, um in der Konsequenz die Ausführung des Service Level Agreement (SLA) garantieren zu können.

6 von 40

Wenn in einer Desktop- oder Client-/Server-Umgebung eine neue Version eines Softwarepakets installiert wird, kann sich diese Installation auf andere, bereits installierte Softwarepakete dieser Umgebung auswirken. Manchmal müssen dann die anderen Softwarepakete ebenfalls neu installiert werden.

Welcher Prozess überwacht, ob bestehende Softwarepakete neu installiert und getestet werden müssen, wenn völlig neue Software installiert wird?

- A.** Change Management
- B.** IT Service Continuity Management
- C.** Problem Management
- D.** Release Management

A. Richtig. Change Management steht dafür ein, dass die Risiken, die jeder Änderung (Change) in sich birgt, untersucht, bewertet und auf ein Minimum reduziert werden.

B. Falsch. IT Service Continuity Management kann indirekt betroffen sein, falls etwas aufgrund der Änderung (Change) schief läuft, und daher der IT Service Continuity Plan zur Anwendung kommen muss. IT Service Continuity Management ist jedoch nicht verantwortlich.

C. Falsch. Dies ist nicht die Aufgabe des Problem Managements.

D. Falsch. Die tatsächlichen Aktionen (Neu-Installation und Testen von Paketen) können eine Aufgabe des Release Managements sein, allerdings ist das Change Management für die Bewertung der Notwendigkeit und für die Überwachung der Ergebnisse und die Qualität sämtlicher Aktivitäten verantwortlich.

7 von 40

Welcher Prozess soll zuverlässige und genaue Informationen über die IT-Infrastruktur erteilen?

- A.** Capacity Management
- B.** Change Management
- C.** Configuration Management
- D.** Service Level Management

A. Falsch. Das Capacity Management sorgt dafür, dass ausreichende IT-Kapazitäten vorhanden sind, um die Anforderungen des Kunden zu erfüllen; hierbei werden dann die Informationen genutzt, die vom Configuration Management festgelegt wurden.

B. Falsch. Die vorrangige Aufgabe des Change Managements besteht in der strukturierten und kontrollierten Durchführung von Änderungen in der IT-Infrastruktur.

C. Richtig.

D. Falsch. Die vorrangige Aufgabe des Service Level Managements besteht in der Erstellung von Verträgen über die zu erbringenden Leistungen und der Berichterstattung hierüber. Das Erteilen von Informationen über die IT-Infrastruktur ist Aufgabe des Configuration Managements.

8 von 40

Welcher der nachstehenden Begriffe drückt das Maß aus, in dem eine Störung (Incident) zu einer Abweichung vom normalen Serviceniveau führt?

- A.** Eskalation
- B.** Auswirkung (Impact)
- C.** Priorität
- D.** Dringlichkeit (Urgency)

A. Falsch. Hier handelt es sich um eine Störung (Incident); eine Eskalation ist (noch) nicht mit einbezogen.

B. Richtig. Die Auswirkung (Impact) bestimmt das Ausmaß, in dem eine Störung zu einer Abweichung vom normalen Serviceniveau (Service Level) führt.

C. Falsch. Die Priorität wird durch die Auswirkung und die Dringlichkeit bestimmt.

D. Falsch. Die Dringlichkeit (Urgency) hat nichts mit dem Grad der Schnelligkeit zu tun, mit der das Problem gelöst werden muss.

9 von 40

Problem Control (Problem-Behandlung) ist ein Unterprozess im Problem Management. Die erste Aktivität innerhalb Problem Control ist es, Probleme zu **identifizieren und aufzuzeichnen**.

Welcher Schritt sollte bei der Identifikation eines Problems als erster unternommen werden?

- A.** Analysieren aller bestehenden Störungen (Incidents)
- B.** Klassifizierung und Priorisierung der Probleme
- C.** Lösen von Problemen
- D.** Managementinformationen zur Verfügung stellen

- A. Richtig. Die Analyse aller bestehenden Störungen (Incidents) ist die erste Aktivität innerhalb des Subprozesses Problem Control (Problem-Behandlung).
- B. Falsch. Dies ist nicht einer der ersten Schritte.
- C. Falsch. Dies ist sicherlich nicht der erste Schritt. Um ein Problem zu lösen, muss das Problem Management erst untersuchen, was das Problem ist.
- D. Falsch. Problem Management kann erst dann berichten, wenn Informationen über das Problem vorliegen. Dies ist der letzte Schritt des Problem Managements.

10 von 40

Welche der folgenden Informationen über einen bereits ausgeführten Änderung (Change) ist im Change Management Teil der Berichterstattung an die Leitung der Organisation?

- A.** Anzahl der Störungen (Incidents) bezogen auf die durchgeführten Änderungen (Changes)
- B.** Anzahl gelösten Störungen (Incidents) aufgrund durchgeführter Änderungen (Changes)
- C.** Falsch registrierte Configuration Items (CIs)
- D.** Aufbau und Zusammenstellung der Configuration Items (CIs)

- A. Richtig. Dies ist ein Hinweis für die Wirksamkeit des Change Managements.
- B. Falsch. Die Anzahl der gelösten Störungen (Incidents) ist in der Berichterstattung des Problem Managements oder des Incident Managements enthalten.
- C. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Configuration Managements.
- D. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Configuration Managements.

11 von 40

Aus welcher Quelle können statistische Daten abgerufen werden, die Einblick in den Aufbau und die Zusammensetzung der IT-Infrastruktur geben?

- A. Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB)
- B. Configuration Management Database (CMDB)
- C. Maßgebliches Hardware-Lager (Definitive Hardware Store, DHS)
- D. Definitive Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)

A. Falsch. Die Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB) enthält ausschließlich Kapazitäts- und Performance-Daten der IT-Infrastruktur.
B. Richtig. Die Configuration Management Database (CMDB) enthält eine Aufzeichnung der gesamten IT-Infrastruktur mit wechselseitigen Beziehungen.
C. Falsch. Im Definitive Hardware Store (DHS) sind die Hardwarevorräte der standardisierten Basiskonfigurationen gespeichert.
D. Falsch. Die Definitive Software Library (DSL) enthält gebrauchsfertige und frühere Versionen der Software sowie entsprechende Dokumentation darüber.

12 von 40

Was ist eine andere Bezeichnung für Uptime?

- A. Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF)
- B. Durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR)
- C. Durchschnittliche Zeit zwischen Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI)
- D. Verhältnis zwischen MTBF und MTBSI

A. Richtig.
B. Falsch. Die durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR) ist die durchschnittliche Zeit, die erforderlich ist, um die Störung (Incident) zu beheben (Ausfallzeit, Downtime).
C. Falsch. Die durchschnittliche Zeit zwischen Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI) ist die durchschnittliche Zeit zwischen dem Auftreten von zwei aufeinander folgenden Störungen. Dies beinhaltet MTBF und MTTR.
D. Falsch. Ein Verhältnis zwischen zwei unterschiedlichen Zeiträumen resultiert in einem Faktor oder Prozentsatz. Das hat nichts mit Uptime zu tun.

13 von 40

Welcher Prozess liefert eine Einschätzung über die Folgen einer unerwarteten schweren Katastrophe?

- A.** Change Management
- B.** IT Service Continuity Management
- C.** Problem Management
- D.** Service Level Management

A. Falsch. Das Change Management sorgt dafür, dass Änderungen (Changes) in der IT-Infrastruktur strukturiert und mit möglichst geringen Beeinträchtigungen der IT-Services durchgeführt werden.

B. Richtig.

C. Falsch. Das Problem Management befasst sich mit dem Aufspüren von Störungen (Incidents) mit unbekannter Ursache sowie deren Analyse, um diese künftig zu vermeiden.

D. Falsch. Das Service Level Management schließt Verträge mit dem Kunden ab und sorgt dafür, dass diese eingehalten werden. Individuelle Komponenten der IT-Infrastruktur gehören nicht zum Aufgabenbereich des Service Level Managements.

14 von 40

Wie lautet die Beschreibung des Begriffs Vertraulichkeit (Confidentiality) als Teil des Prozesses Security Management?

- A.** Schutz von Daten vor unbefugtem Zugriff und deren Verwendung
- B.** Möglichkeit zum jederzeitigen Zugriff auf die Daten
- C.** Fähigkeit zur Kontrolle der Daten auf deren Richtigkeit
- D.** Korrektheit der Daten

A. Richtig. Der Schutz der Daten vor unbefugter Einsichtnahme und Verwendung ist die Beschreibung für Vertraulichkeit (Confidentiality), wie im Prozess Security Management verwendet.

B. Falsch. Die jederzeitige Verfügbarkeit über die Daten ist eine Beschreibung der Verfügbarkeit (Availability), wie im Prozess Security Management verwendet.

C. Falsch. Die Fähigkeit zur Kontrolle der Daten auf Richtigkeit ist Teil der Beschreibung von Integrität (Integrity), wie im Prozess Security Management verwendet.

D. Falsch. Die Korrektheit der Daten ist Teil der Beschreibung von Integrität (Integrity), wie im Prozess Security Management verwendet.

15 von 40

Was ist normalerweise **keine** Aktivität des Service Desks?

- A. Abwicklung von (Standard) Requests for Change (RFCs)
- B. Abwicklung von Reklamationen bezüglich der Services der IT-Organisation
- C. Erforschung der zugrundeliegenden Ursache von Störungen (Incidents)
- D. Zur Verfügung Stellung von Informationen über Produkte und Services

A. Falsch. Die Abwicklung von (Standard) Requests for Change (RFCs) ist eine Aktivität des Change Managements, kann jedoch eine Aktivität des Service Desks sein.
B. Falsch. Die Abwicklung von Reklamationen über die Services der IT-Organisation ist eine Aktivität des Service Level Managements, kann jedoch eine Aktivität des Service Desks sein.
C. Richtig. Das Ermitteln der zugrundeliegenden Ursache von Störungen (Incidents) ist eine Aktivität des Problem Managements.
D. Falsch. Das Erteilen von Informationen über Produkte und Services kann eine Aktivität des Service Desks sein.

16 von 40

Welches der folgenden Dokumente ist Teil eines taktischen Prozesses?

- A. Benutzerhandbuch einer Anwendung
- B. Rundschreiben des Service Desks bezüglich einer Anwendung
- C. Besprechung eines Requests for Change (RFC) in Bezug auf die Erweiterung einer Anwendung mit dem Antragsteller dieses RFCs
- D. Vereinbarungen über den Verfügbarkeitsprozentsatz einer Anwendung

A. Falsch. Die Anwender-Unterstützung auf dem Gebiet von Anwendungen findet im Prozess Incident Management, einem operativen Prozess, statt.
B. Falsch. Ein Rundschreiben des Service Desks über eine Anwendung ist eine Kommunikationsform des Service Desks, einer operativ arbeitenden Abteilung.
C. Falsch. Die Besprechung eines Requests for Change (RFC), in Bezug auf die Erweiterung einer Anwendung mit dem Antragsteller des RFCs, ist eine Kommunikationsform des Prozesses Change Management, einem operativen Prozess.
D. Richtig. Vereinbarungen über den Verfügbarkeitsprozentsatz einer Anwendung werden im Prozess Service Level Management getroffen, einem taktischen Prozess.

17 von 40

Der PC eines IT-Anwenders stürzt ab. Dies ist nicht das erste Mal, dass dieser Anwender mit seinem PC Probleme hatte. Schon vor drei Monaten stürzte der PC ebenfalls ab. Der Anwender teilt den Absturz dem Service Desk mit.

Welche Art Aufzeichnung sollte für den Anruf des Anwenders gemacht werden?

- A.** Störung (Incident)
- B.** Bekannter Fehler (Known Error)
- C.** Problem
- D.** Request for Change (RFC)

- A. Richtig. Es handelt sich um eine Störung (Incident).
- B. Falsch. Eine wiederauftretende Fehlfunktion ist nicht notwendigerweise ein bekannter Fehler. Die Vorkommnisse könnten verschiedene Ursachen haben.
- C. Falsch. Eine wiederauftretende Fehlfunktion ist nicht notwendigerweise ein Problem.
- D. Falsch. Es handelt sich nicht um einen Request for Change (RFC).

18 von 40

Wie bezeichnet man laut ITIL ein Ereignis, das nicht zu den Standardoperationen eines IT-Services gehört?

- A.** Störung (Incident)
- B.** Problem
- C.** Request for Change (RFC)
- D.** Umgehungslösung (Workaround)

- A. Richtig.
- B. Falsch. Ein Problem ist das Auftreten eines oder mehrerer Ereignisse, dessen bzw. deren Ursache nicht bekannt ist.
- C. Falsch. Eine Request for Change (RFC) hat nichts mit den Standardoperationen eines IT-Services zu tun; ein RFC soll faktisch die Anpassung/Änderung des IT-Services bewirken.
- D. Falsch. Eine Umgehungslösung (Workaround) ist eine zeitlich befristete Lösung (auch: Übergangslösung) für ein Problem, dessen Ursache nicht bekannt ist.

19 von 40

Welche der Antworten spiegelt eine Aktivität im Rahmen des pro-aktiven Problem Management wieder?

- A. Behandlung von Requests for Change (RCFs)
- B. Trendanalyse und Identifizierung von möglichen Störungen (Incidents) und Problemen
- C. Nachbehandlung aller Störungen und Unterbrechungen
- D. Minimalisierung von Unterbrechungen auf Services, die durch Änderungen (Changes) in der IT-Umgebung zurückzuführen sind

A. Falsch. Das Behandeln von Requests for Change ist Aufgabe des Change Managements.
B. Richtig. Active Problem Management beschäftigt sich mit der Trendanalyse und Identifizierung von möglichen Störungen (Incidents) und Problemen.
C. Falsch. Das Verfolgen aller Störungen und Unterbrechungen ist Aufgabe des Incident Managements.
D. Falsch. Das Verhindern von neuen Änderungen (Changes) infolge von vorgenommenen Änderungen ist nicht die Aufgabe des Pro-aktiven Problem Managements, sondern des Change Managements.

20 von 40

Welcher Prozess oder Funktion liefert die meisten inhaltlichen Beiträge, aufgrund derer die Configuration Items (CIs) in der Configuration Management Database (CMDB) aktualisiert werden müssen?

- A. Change Management
- B. Service Desk
- C. Incident Management
- D. Problem Management

A. Richtig. Das Change Management ist allerdings **nicht** dafür verantwortlich, Status-Änderungen an registrierten CIs durchzuführen. Dafür ist das Configuration Management verantwortlich. Falls ein Mitarbeiter im Rahmen der Change-Implementierung CIs in der CMDB erfasst, nimmt er für diese Tätigkeit automatisch eine Rolle im Configuration Management ein. Bei der anschließenden Weiterbearbeitung der Änderung (Change) wechselt die Rolle wieder zum Change Management.
B. Falsch. Das Service Desk kann in Configuration Management Aktivitäten mit einbezogen werden. Allerdings ist für eine ständige Aktualität der CMDB viel wichtiger, ein Change Management anstatt einen Service Desk installiert zu haben.
C. Falsch. Das Incident Management benutzt zwar die CMDB, liefert aber keine Beiträge zu ihrer Aktualisierung.
D. Falsch. Das Problem Management benutzt die CMDB, und koppelt Probleme und bekannte Fehler an die CIs.

21 von 40

Eine der Aktivitäten im Configuration Management bezeichnet man als Control.

Was beinhaltet diese Aktivität?

- A.** Update der Configuration Items (CIs) und deren Beziehungen in der Configuration Management Database (CMDB)
- B.** Prüfung, ob die Configuration Items (CIs) und deren Attribute richtig in der CMDB angegeben sind
- C.** Installation neuer Configuration Items (CIs) in der Betriebsumgebung
- D.** Inventarisierung der Configuration Items (CIs)

A. Richtig.

B. Falsch. Die Kontrolle, ob die Configuration Items (CIs) und ihre Attribute richtig in der Configuration Management Database (CMDB) stehen, ist keine Beschreibung für die Aktivität von Control, sondern von Verifizierung (Verification).

C. Falsch. Die Installation neuer Configuration Items (CIs) in der Betriebsumgebung ist keine Beschreibung für die Aktivität von Control. Es ist eine Aktivität, die meistens unter Verantwortung des Change Managements vom Release Management ausgeführt wird.

D. Falsch. Die Inventarisierung der Configuration Items (CIs) ist keine Beschreibung für die Aktivität von Control, sondern von der Teilaufgabe Identifikation und Dokumentation.

22 von 40

Welche Aktivität gehört zum Prozess Availability Management?

- A.** Klassifizierung von Requests for Change (RFCs)
- B.** Bestimmung der Rangfolge von Auswirkungen für Incidents (Impact Classification)
- C.** Identifizierung von Problemen in Bezug auf die Verfügbarkeit (Availability) von IT-Services
- D.** Messung der Verfügbarkeit (Availability) von IT-Services

A. Falsch. Klassifizieren von Requests for Change (RFCs) ist eine Aktivität des Change Managements.

B. Falsch. Das Bestimmen einer Rangfolge von Auswirkungen für Incidents (Impact Classification) ist eine Aktivität des Incident Managements.

C. Falsch. Identifizieren von Problemen in Bezug auf die Verfügbarkeit (Availability) des IT-Service ist eine Aktivität des Problem Managements.

D. Richtig. Messen ist neben der Berichterstattung die wichtigste Aktivität des Prozesses Availability Management. Die Aktivitäten Messen und Berichterstattung bilden die Grundlage für die Kontrolle der Service-Vereinbarungen, die Lösung von Problemsituationen und die Formulierung von Verbesserungsvorschlägen.

23 von 40

In welchem Prozess wird mit den Kunden über die Kosten der IT-Services gesprochen?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

A. Falsch. Availability Management verhandelt nicht mit Kunden.
B. Falsch. Capacity Management verhandelt nicht mit Kunden.
C. Falsch. Financial Management for IT Services legt den Selbstkostenpreis und einen möglichen Verkaufspreis auf Grundlage der Finanzpolitik fest. Financial Management wird aber nicht mit dem Kunden in direkte Verhandlungen gehen.
D. Richtig. Zwei der Aktivitäten des Service Level Managements sind 'das Entwerfen sowie das Verhandeln einer Vereinbarung'. Hierzu gehört auch die Verhandlung über den gewünschten Servicegrad im Zusammenhang mit den Kosten. Informationen über die Preise werden in einem Service Level Agreement (SLA) dokumentiert.

24 von 40

Welches Attribut in der Configuration Management Database (CMDB) hilft dabei, sich zu informieren, welche der Configuration Items (CIs) sich zu einer bestimmten Zeit in Wartung befinden?

- A. Kaufdatum
- B. Eigentümer
- C. Standort
- D. Status

A. Falsch. Das Ankaufdatum eines CI hat nichts mit der Wartung dieses CI zu tun.
B. Falsch. Der Eigentümer bleibt der gleiche, wenn das CI gewartet wird.
C. Falsch. Der Ort eines CI ändert sich nicht, wenn dieses CI gewartet wird.
D. Richtig. Denn an diesem kann man erkennen in welchem Zustand sich das CI befindet.

25 von 40

Welche der folgenden Änderungen (Changes) muss durch das Change Management autorisiert werden?

- A. Dateneingabe in eine Datenbank durch Anwender
- B. Änderung eines Kennworts
- C. Hinzufügen eines neuen Anwenders in ein System
- D. Umzug eines Druckers

A. Falsch. Daten in eine Datenbank einzugeben, ist kein Änderung (Change). Wenn diese Aktivität ein Änderung (Change) wäre, dann müsste jedes Mal, wenn eine Bestellung eingegeben oder ein Dokument abgelegt würde, hierfür vorher die Erlaubnis des Change Managements erteilt worden sein. Dies würde die normalen Geschäftsprozesse verlangsamen.

B. Falsch. Das erneute setzen eines Kennworts ist keine Änderung (Change), sondern ein Service Request. Würde man jede Passwortänderung als Änderung (Change) betrachten, wäre der Change Management Prozess schnell überlastet, durch Änderungen welche sich in der Regel nicht wesentlich auf die IT-Infrastruktur auswirken.

C. Falsch. Das Hinzufügen eines neuen Anwenders in ein System ist kein Änderung (Change).

D. Richtig. Dies stellt eine Änderung an der produktiv genutzten IT-Infrastruktur dar.

26 von 40

Bei einem Server haben sich zwei Störungen (Incidents) ereignet. Es scheint, dass der Server durch seine vielen Verbindungen überlastet ist.

Welche Art Aktion sollte ein Availability Manager in diesem Fall durchführen?

- A. Er bittet den Capacity Manager, die Kapazität des Servers zu vergrößern.
- B. Er bittet den Problem Manager, das Problem schnellstens zu untersuchen.
- C. Er bittet den Security Manager zu untersuchen, ob zu viele Berechtigungen erteilt wurden.
- D. Er bittet den Service Level Manager, die Vereinbarungen in den Service Level Agreements (SLAs) zu überprüfen bzw. zu revidieren.

A. Falsch. Es muss zuerst eine Untersuchung vorgenommen werden, bevor eine Vergrößerung der Kapazität des Servers durchgeführt werden kann.

B. Richtig. Der erste Schritt besteht darin zu bestimmen, was die tatsächliche Ursache der Störungen (Incidents) ist. Diese Überprüfung einzuleiten und zu überwachen, ist Aufgabe des Problem Manager. Erst wenn klar ist, dass ein Mangel an Kapazität die Ursache des Problems ist, können weitergehende Maßnahmen getroffen werden.

C. Falsch. Bei der Implementierung des Servers war bekannt, wie viele Personen sich bei diesem Server anmelden können sollten. Es muss zuerst eine Überprüfung der grundlegenden Ursachen durch den Problem Manager durchgeführt werden.

D. Falsch. Es besteht keine Veranlassung, die Vereinbarungen zu überarbeiten.

27 von 40

Welcher Prozess enthält als eine seiner Aktivitäten, Störungen (Incidents) mit bekannten (dokumentierten) Lösungen zu vergleichen?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Problem Management
- D. Configuration Management

A. Falsch. Change Management beschäftigt sich mit eingereichten Requests for Change (RFCs) und damit, dass diese verarbeitet werden.
B. Richtig. Dies ist eine Aktivität, die zum Prozess Incident Management gehört.
C. Falsch. Problem Management beschäftigt sich mit der Untersuchung von zugrundeliegenden Ursachen eines oder mehrerer Störungen (Incidents).
D. Falsch. Configuration Management beschäftigt sich mit der Registrierung von Informationen über Configuration Items (CIs).

28 von 40

Welchen Status erhält ein Problem, wenn die Ursache dieses Problems bekannt ist?

- A. 'Incident'
- B. 'Bekannter Fehler' (Known Error)
- C. 'Gelöst'
- D. 'Request for Change' (RFC)

A. Falsch. Der Status 'Incident' existiert für ein Problem nicht. Eine oder mehrere Störungen (Incidents) bilden ein Problem.
B. Richtig. Ist die Ursache des Problems bekannt, erhält es den Status "bekannter Fehler" (Known Error).
C. Falsch. Der Status 'Gelöst' ist nicht korrekt in der ITIL-Terminologie. Das Problem muss zuerst noch gelöst werden, wenn die Ursache bekannt ist.
D. Falsch. Ein Request for Change (RFC) kann die logische Konsequenz eines bekannten Fehlers (Known Error) sein. Der bekannte Fehler (Known Error) könnte aufgrund einer Anfrage und durch die Ausführung eines RFC gelöst werden.

29 von 40

Nachdem eine Änderung (Change) vorgenommen wurde, findet eine Bewertung statt.

Wie bezeichnet ITIL diese Bewertung?

- A.** Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC)
- B.** Review nach der Implementierung (Post Implementation Review, PIR)
- C.** Service-Verbesserungsplan (Service Improvement Programme, SIP)
- D.** Service-Anforderungen (Service Level Requirements)

A. Falsch. Ein Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC) ist keine Auswertung, sondern ein Kalender mit einer Planung für die kommenden Änderungen (Changes).

B. Richtig.

C. Falsch. Ein Service-Verbesserungsplan (Service Improvement Programme, SIP) ist keine Auswertung. Ein SIP kann allerdings die Folge einer Auswertung sein (vom Service Level Management aus).

D. Falsch. Service-Anforderungen (Service Level Requirements, SLRs) sind die Erwartungen, die ein Kunde an eine (neue) Service stellt. Sie beinhalten keinerlei Bewertungen.

30 von 40

Welcher Prozess ist für die Registrierung des neuen Configuration Items (CIs) verantwortlich?

- A.** Change Management
- B.** Configuration Management
- C.** Incident Management
- D.** Problem Management

A. Falsch. Change Management ist für die Änderung (Change), aber nicht für die Registrierung des neuen CIs in die Configuration Management Database (CMDB) verantwortlich.

B. Richtig. Das Configuration Management registriert neue CIs in der Configuration Management Database (CMDB).

C. Falsch. Das Incident Management registriert die Störung (Incident) und den weiteren Verlauf, nicht aber die Änderung in der Configuration Management Database (CMDB).

D. Falsch. Das Problem Management könnte festgestellt haben, dass das CI ersetzt werden muss, ist jedoch nicht für die Registrierung der Änderung (Change) verantwortlich.

31 von 40

Wo werden Software Releases gespeichert oder gelagert?

- A.** Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB)
- B.** Configuration Management Database (CMDB)
- C.** Maßgebliches Hardware-Lager (Definitive Hardware Store, DHS)
- D.** Definitive Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)

A. Falsch. Die Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB) enthält technische Daten, sachbezogene Informationen und alle weiteren Daten, die für das Capacity Management von Belang sind.

B. Falsch. Die Definitive Software Library (DSL) kann aber ein Teil der Configuration Management Database (CMDB) sein.

C. Falsch. Im Definitive Hardware Store (DHS) werden Hardwarebestände gespeichert, insbesondere standardisierte Basiskonfigurationen.

D. Richtig. Die Inhalte der Software Releases werden in der Definitive Software Library (DSL) aufbewahrt.

32 von 40

Was aus dem Folgenden wird in einem Service Level Agreement (SLA) aufgenommen?

- A.** Absprachen über die zu liefernden Services
- B.** Verfügbarkeitsstatistiken über den zurückliegenden Zeitraum
- C.** Aktionsplan zum Aufsetzen des Prozesses Service Level Management
- D.** Detaillierte technische Beschreibungen über ein Netzwerk-Protokoll

A. Richtig.

B. Falsch. Die Verfügbarkeitsstatistiken über den zurückliegenden Zeitraum sind in den Berichterstattungen zu finden.

C. Falsch. Eine Vereinbarung darüber, einen Aktionsplan aufzustellen und/oder diesen auszuführen kann in einem SLA mit aufgenommen werden, aber nicht der Plan selbst.

D. Falsch. Detaillierte technische Beschreibungen von Services sind nicht in einem guten SLA zu finden, da diese in der Regel nicht durch die Kunden verstanden werden. Somit werden sicherlich keine technische Beschreibungen eines Netzwerk-Protokolls im SLA stehen.

33 von 40

Welcher Prozess stellt sicher, dass der IT-Service schnellstmöglichst wiederhergestellt wird?

- A.** Change Management
- B.** Incident Management
- C.** Problem Management
- D.** Service Level Management

A. Falsch. Das Change Management kann manchmal an der Lösungsprozedur beteiligt sein.
B. Richtig. Störungen (Incidents) gehen über das Incident Management ein. Das Incident Management versucht die Störungen (Incidents) schnellstmöglichst zu beheben.
C. Falsch. Dies trifft nur dann zu, wenn bereits deutlich ist, dass eine oder mehrere Fehlfunktionen auf eine strukturelle Ursache zurückzuführen sind (siehe Problemdefinition) - nur in diesem Fall versucht das Problem Management eine Lösung für das Problem zu finden.
D. Falsch. Das Service Level Management behebt keine Störungen (Incidents). Dieser Prozess legt die diesbezüglichen Vereinbarungen in einem Service Level Agreement (SLA) fest.

34 von 40

Welche Informationen liefert der Prozess Financial Management for IT Services dem Service Level Management?

Informationen über die

- A.** Verfügbarkeit (Availability) von IT Services in einem bestimmten Zeitraum (Periode)
- B.** Kosten des Financial Management Systems
- C.** Gesamtkosten der Netzwerk-Administration
- D.** Ausgaben für IT Services pro Kunde

A. Falsch. Diese Informationen werden vom Availability Management berichtet.
B. Falsch. Diese Informationen werden an das IT Management berichtet.
C. Falsch. Diese Kosten sind nicht kundenbezogen und deshalb für das Service Level Management nicht brauchbar.
D. Richtig. Dies ist einer der kostenbezogenen Punkte, die an das Service Level Management berichtet werden.

35 von 40

Welche Verantwortung hat der Security Manager bei der Abfassung eines neuen Service Level Agreements (SLA)?

- A.** Übersetzung der Service-Anforderungen (Service Level Requirements) im Sinne des Datenschutzes
- B.** Bestimmung der elementaren Sicherheitsanforderungen (Security Baseline) im Service-Katalog (Service Catalogue)
- C.** Richtlinien für den Abschnitt "Security" im SLA zur Verfügung zu stellen
- D.** Berichterstattung über die technische Verfügbarkeit (Availability) von Sicherheitskomponenten

- A. Falsch. Dies ist die Verantwortlichkeit des Service Level Managers. Allerdings benötigt er zu diesem Punkt Angaben vom Security Manager.
- B. Falsch. Dies ist die Verantwortlichkeit des Service Level Managers. Allerdings benötigt er zu diesem Punkt Angaben vom Security Manager.
- C. Richtig.
- D. Falsch. Die Berichterstattung über Verfügbarkeit (Availiability) gehört zum Aufgabenbereich des Availability Management.

36 von 40

Welcher Prozess übernimmt die Koordination über die Verteilung eines neuen Software-Releases?

- A.** Change Management
- B.** Configuration Management
- C.** Release Management
- D.** Service Level Management

- A. Richtig. Kontrolle und Leitung (d.h. Koordination) der Verteilung von Releases finden unter der Verantwortung des Change Managements statt.
- B. Falsch. Das Configuration Management führt keine Regie über die Verteilung von Releases, ist aber an der Lieferung von Informationen über Configuration Items (CIs) und deren Änderung hinsichtlich der Verteilung betroffen.
- C. Falsch. Das Release Management führt keine Regie über die Verteilung von Releases, sondern liefert sachliche Informationen über Releases und die Planung.
- D. Falsch. Das Service Level Management führt keine Regie über die Verteilung von Releases, sondern liefert den Anwendern Berichterstattung über die Releases.

37 von 40

Welcher Prozess stellt eine Analyse über Gefährdungen und Abhängigkeiten bezüglich IT-Services zur Verfügung, aufgrund derer dann geeignete Gegenmaßnahmen festgelegt werden?

- A. Availability Management
- B. IT Service Continuity Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management

A. Falsch. Das Availability Management liefert Informationen über die erforderliche Verfügbarkeit von Komponenten der IT-Infrastruktur und ihre wechselseitigen Abhängigkeiten. Diese Informationen werden in der Analyse von Bedrohungen und Abhängigkeiten im Prozess IT Service Continuity Management genutzt.

B. Richtig. Das IT Service Continuity Management analysiert die Bedrohungen und Abhängigkeiten und legt relevante Gegenmaßnahmen fest.

C. Falsch. Das Problem Management untersucht die IT-Infrastruktur, um Ursachen (mögliche) Störungen der Service herauszufinden. Externe Bedrohungen werden hier aber nicht betrachtet.

D. Falsch. Service Level Management liefert eine transparente Darstellung der Rollen und Verantwortlichkeiten bezogen auf die IT-Services.

38 von 40

Mit welcher Aktivität innerhalb des Capacity Managements wird der Bedarf an Kapazität festgestellt?

- A. Applikationsanpassung (Application Sizing)
- B. Bedarfsmanagement (Demand Management)
- C. Modellierung (Modeling)
- D. Systemeinstellung (Tuning)

A. Falsch. Die Applikationsanpassung (Application Sizing) ist eine projektbezogene Aktivität, bei der das Kapazitätsprofil für eine in Betrieb zu nehmende Anwendung festgelegt wird.

B. Richtig. Das Bedarfsmanagement (Demand Management) ist mit der Anpassung des Kapazitätsbedarfs befasst.

C. Falsch. Modellierung (Modeling) wird verwendet, um das Lastverhalten der IT-Infrastruktur in Konfigurationsmodellen zu erproben, um daraus Rückschlüsse für eine optimale Gestaltung der IT-Infrastruktur zu ziehen.

D. Falsch. Beim Systemeinstellung (Tuning) werden die Leistungsprofile der Configuration Items (CIs) so optimiert, dass die geforderten Kapazitätsprofile der IT-Services erreicht werden.

39 von 40

Welcher Prozess ist für das Erstellen eines Leistungsverrechnungssystems verantwortlich?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Financial Management for IT Services
- D.** Service Level Management

- A. Falsch. Das Availability Management beschäftigt sich mit dem Management der Verfügbarkeit (Availability) des IT-Services.
- B. Falsch. Capacity Management beschäftigt sich mit der Planung der zu erwartenden IT-Service Abnahmemengen.
- C. Richtig.
- D. Falsch. Das Service Level Management beschäftigt sich mit der Definition und Vereinbarung von Service Level Agreements (SLAs).

40 von 40

Was ist IT Service Management?

- A.** Effektive und effiziente Steuerung der Qualität der IT-Services.
- B.** Organisation der Verwaltung der IT-Infrastruktur gemäß den Methoden in der IT Infrastructure Library.
- C.** Prozessorientierte Verwaltung der IT-Infrastruktur, so dass die IT-Organisation dem Kunden IT-Produkte auf professionelle Art und Weise liefern kann.
- D.** Verständnis für die IT-Services einer größeren Öffentlichkeit zugänglich machen und fördern.

- A. Richtig.
- B. Falsch. IT Service Management ist mehr als das bloße Verwalten der IT-Infrastruktur.
- C. Falsch. Beim IT Service Management geht es gerade nicht (mehr) um IT-Systeme, sondern um IT-Service.
- D. Falsch. Das IT Service Management gemäß der IT Infrastructure Library schränkt sich auf die Mitarbeiter innerhalb der IT-Abteilung oder auf die Personen die an der Service Lieferung beteiligt sind ein.

Musterexamen

Die richtigen Antworten auf die Fragen in diesem Musterexamen finden Sie in nachstehender Tabelle.

Nummer	Antwort	Punkte
1	D	1
2	A	1
3	A	1
4	D	1
5	D	1
6	A	1
7	C	1
8	B	1
9	A	1
10	A	1
11	B	1
12	A	1
13	B	1
14	A	1
15	C	1
16	D	1
17	A	1
18	A	1
19	B	1
20	A	1

Nummer	Antwort	Punkte
21	A	1
22	D	1
23	D	1
24	D	1
25	D	1
26	B	1
27	B	1
28	B	1
29	B	1
30	B	1
31	D	1
32	A	1
33	B	1
34	D	1
35	C	1
36	A	1
37	B	1
38	B	1
39	C	1
40	A	1