

# Exam requirements

## Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

Publicationdate	1-9-2007
Startdate	1-7-2005

Zielgruppe	IT Service Management (based on ITIL®) richtet sich an: <ul style="list-style-type: none"><li>• mit dem Management einer IT-Infrastruktur betraute Personen, die im Rahmen von Prozessen arbeiten, die bereits nach ITIL® organisiert sind oder nach ITIL® organisiert werden.</li><li>• Examenkandidaten, die sich weiterentwickeln und auch noch das Practitioner- oder Manager-Zertifikat in IT Service Management erwerben oder sich für ISO/IEC 20000 zertifizieren lassen möchten. Das Foundation-Zertifikat für IT Service Management ist Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung für das Practitioner- oder Manager-Zertifikat.</li></ul>
------------	---

Voraussetzungen	Keine
-----------------	-------

Freistellung	Keine
--------------	-------

Examensanforderungen	1. die Bedeutung der IT-Services und der IT-Infrastruktur für eine IT-Organisation	(2,5%)
	2. den prozessorientierten Ansatz bei der Unternehmensorganisation	(5%)
	3. die im IT-Infrastrukturmanagement zum Einsatz kommenden ITIL®-Prozesse und die Beziehungen zwischen diesen Prozessen	(62,5%)
	4. die Grundbegriffe	(30%)

## Aufschlüsselung der Examensanforderungen

<b>1. Bedeutung der IT-Dienste und der IT-Infrastruktur für eine Organisation</b>	1.1 Der Kandidat versteht die Bedeutung der IT-Services und der IT-Infrastruktur für eine IT-Organisation. 1.1.1. Der Kandidat kann die Bedeutung eines systematischen Ansatzes im Rahmen des IT-Infrastrukturmanagements gegenüber folgenden Gruppen erläutern: <ul style="list-style-type: none"><li>• IT-Service-Kunden;</li><li>• IT-Service-Dienstleistern.</li></ul>
<b>2. Verfahrenorientierter Ansatz bei der Unternehmensorganisation</b>	2.1 Der Kandidat kennt den prozessorientierten Ansatz bei der Unternehmensorganisation. Der Kandidat kann:
	2.1.1 die Vorteile aufzählen, die sich für ein Unternehmen aus Prozessbeschreibungen ergeben.
	2.1.2 zwischen Prozessen und Organisationseinheiten unterscheiden.
	2.1.3 die Elemente nennen, die unbedingt in jeder Prozessbeschreibung enthalten sein sollten.
<b>3. ITIL®-Prozesse und die Beziehungen zwischen diesen Prozessen</b>	3.1 Der Kandidat kennt die nachstehenden ITIL® -Prozesse, die im Rahmen des IT-Infrastrukturmanagements zum Einsatz kommen und ihre Beziehungen untereinander:  Incident Management Problem Management Change Management

Configuration Management  
 Release Management  
 Service Level Management  
 Availability Management  
 Capacity Management  
 IT Service Continuity Management  
 Financial Management for IT Services  
 Security Management  
 und die Function Service Desk

Der Kandidat ist in der Lage:

- 3.1.1 das Ziel, die Aktivitäten und die Ergebnisse der einzelnen ITIL®-Prozesse voneinander zu unterscheiden;
- 3.1.2 die Beziehungen zwischen den ITIL®-Prozessen zu beschreiben; und
- 3.1.3 Beispiele für Informationen oder Produkte zu nennen, die zwischen den ITIL®-Prozessen ausgetauscht werden.

#### 4. Grundbegriffe

- 4.1 Der Kandidat kennt die nachfolgend aufgezählten Grundbegriffe der diversen ITIL®-Prozesse;
- 4.1.1 und kann diese richtig beschreiben.

#### Grundbegriffe

Accounting	Kostenrechnung
Activity Based Costing	Activity Based Costing
Application Sizing	Application Sizing
Asset Management	Asset Management
Assets	Anlagegüter
Audit	Audit
Authorization	Autorisation
Availability	Verfügbarkeit
Availability Management	Availability Management
Budgeting	Finanzplanung
Business Capacity Management	Business Capacity Management
Business Impact Analysis	Business Impact-Analysis
Business Process	Geschäftsprozess
Call	Meldung
Capacity Database, CDB	Kapazitäts-Datenbank, CDB
Capacity Management	Capacity Management
Capacity Planning	Kapazitäts-Planung
Category	Kategorie
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM	CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM
Central Service Desk	Zentraler Service-Desk
Change	Änderung
Change Advisory Board, CAB	Change Advisory Board, CAB
Change Management	Change Management
Charging	Leistungsverrechnung
CI Level	Detaillierungsgrad des Configuration Items
Classification	Klassifizierung
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Component Failure Impact Analysis, CFIA
Confidentiality	Vertraulichkeit
Configuration Baseline	Ausgangs-Konfiguration
Configuration Item, CI	Configuration Item, CI
Configuration Management	Configuration Management
Configuration Management Database, CMDB	Configuration Management Database, CMDB
Cost Plus	Cost Plus (Kosten plus Aufschlag)
Customer	Kunde
Definitive Hardware Store, DHS	Maßgebliches Hardware-Lager, DHS
Definitive Software Library, DSL	Definitive Software Bibliothek, DSL
Demand Management	Bedarfsmanagement
Deming Circle	Qualitätszyklus von Deming
Disaster	Katastrophe
Downtime	Ausfallzeit
Elapsed time	Durchlaufzeit
Emergency Fix/Release	Notlösung/Notfall-Release
Error Control	Fehler-Behandlung

Escalation	Eskalation
Evaluation	Auswertung
Expert Service Desk	Experten Service Desk
Fault, Failure	Fehler
Fault Tree Analysis, FTA	Fault Tree Analysis, FTA
Financial Management for IT Services	Financial Management for IT Services
First Line Support	First Line Support
Forward Schedule of Changes, FSC	Änderungszeitplan, FSC
Full Release	Full Release
Functional Escalation	Funktionale Eskalation
Going Rate	Going Rate (Geltender Preis)
Gradual Recovery, Cold Stand-By	Schrittweise Wiederherstellung, Cold-Standby
Hierarchical Escalation	Hierarchische Eskalation
Identification of CI	Erkennung des Konfiguration-Elements, CI
Immediate Recovery, Hot Stand-By	Sofortige Wiederherstellung, Hot Stand-By
Impact	Auswirkung
Incident	Störung (Incident)
Incident Management	Incident Management
Integrity	Integrität
Intermediate Recovery	Mittelfristige Wiederherstellung
IT Infrastructure	IT-Infrastruktur
IT Service	IT Service
IT Service Continuity Management	IT Service Continuity Management
IT Service Management	IT Service Management
Known Error	Bekannter Fehler
Local (distributed) Service Desk	Lokaler Service-Desk
Maintainability	Wartbarkeit
Management	Management
Market Price	Marktpreis
Mean Time Between Failures, MTBF	Durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen, MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	Durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung, MTTR
Modeling	Modellierung
Monitoring	Überwachung
Notional Charging	Fiktive Leistungsverrechnung
Operational Process	Betriebsprozess
Operational Level Agreement, OLA	Vereinbarung auf Betriebs-Ebene, OLA
Package Release	Package Release
Performance Management	Performance Management
Post Implementation Review, PIR	Review nach der Implementierung, PIR
Priority	Priorität
Proactive Problem Management	Proaktives Problem Management
Problem	Problem
Problem Control	Problem-Behandlung
Problem Management	Problem Management
Procedure	Verfahren
Process	Prozess
Process Manager	Prozess-Manager
Quality Assurance	Qualitätssicherung
Quality Control	Qualitätssteuerung
Reciprocal Arrangement	Gegenseitiges Abkommen
Recovery	Wiederherstellung
Recovery Plan	Wiederherstellungsplan
Release	Release
Release Management	Release Management
Release Policy	Release-Grundsätze
Release Unit	Release-Unit
Reliability	Zuverlässigkeit
Request for Change, RFC	Request for Change, RFC
Resilience	Fehlertoleranz
Resource Capacity Management	Resource Capacity Management
Restoration of Service	Wiederherstellung des Services
Review	Review
Risk Assessment	Risikoeinschätzung
Rollout	Einführung
Second Line Support	Second Line Support
Security	Sicherheit
Security Awareness	Sicherheitsbewusstsein
Security Incidents	Sicherheitsrelevante Incidents
Security Level	Sicherheitsstufen

Security Management	Security Management
Service Capacity Management	Service Capacity Management
Service Catalog	Service-Katalog
Service Desk	Service Desk
Service Improvement Program, SIP	Service-Optimierungs-Programm
Service Interruption	Service-Unterbrechung
Service Level	Service Level
Service Level Agreement, SLA	Service Level Agreement, SLA
Service Level Management	Service Level Management
Service Level Requirements, SLR	Service Level-Anforderungen, SLR
Service Quality Plan, SQP	Service Quality Plan, SQP
Service Request	Service Request
Service Specification Sheets, Spec sheets	Service-Spezifikationen, Spec sheets
Service Window	Service-Zeit
Serviceability	Servicefähigkeit
Skilled Service Desk	Skilled Service Desk
Status	Status
System Outage Analysis, SOA	System Outage Analysis, SOA
Third Line Support	Third Line Support
Threat	Bedrohung
Tuning	Tuning
Underpinning Contract, UC	Absicherungs-Vertrag, UC
Unskilled Service Desk	Unskilled Service Desk
Urgency	Dringlichkeit
Urgent Change	Dringliche Änderung
User	Anwender
Verification	Verifizierung
Virtual Service Desk	Virtueller Service-Desk
Vulnerability	Schwachstelle
Workaround	Umgehungslösung

## Literatur

### Literatur

Chefredakteur: Jan van Bon  
**Foundations in IT Service Management basierend auf ITIL®**  
 Van Haren Publishing  
 Dritte Ausgabe, zweite Auflage  
 ISBN 978 90 77212 39 4

### Weiterführende Literatur

OGC  
**Service Delivery**  
 Norwich/London: OGC/ The Stationery Office, 2001  
 ISBN 01 133 0956 2

OGC  
**Service Support**  
 Norwich/London: CCTA/ The Stationery Office, 2000  
 ISBN 01 133 0970 8

OGC  
**Introduction to ITIL®**  
 Norwich: The Stationery Office, 2005  
 ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer  
**IT Service Management Foundations: ITIL ® Study Guide**  
 Corinth: Gulf Stream Press, 2005  
 ISBN 0 9771469 0 1

## Examen

Bücher oder Aufzeichnungen sind nicht zulässig

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.