

# Musterexamen

ITILF.DE

**IT Service Management  
Foundation (based on ITIL®)  
Ausgabe März 2008**

**Inhalt**

2	Einführung
3	Musterexamen
13	Antwortschlüssel
32	Beurteilung



**EXIN International B.V.**

**Examination Institute for Information Science**

Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht

The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail [info@exin.nl](mailto:info@exin.nl)

Internet [www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)

## **Einführung**

Dies ist das Musterexamen IT Service Management Foundation (based on ITIL®).

Dieses Musterexamen erfolgt im Multiple-Choice-Verfahren und umfasst 40 Fragen. Von den pro Frage gegebenen Antworten ist jeweils nur eine richtig.

Die maximal erreichbare Punktzahl beträgt 40 Punkte. Jede richtige Antwort zählt einen Punkt. Das Examen gilt als bestanden, wenn ein Kandidat 26 oder mehr Punkte erreicht hat.

Die Dauer des Examens ist 60 Minuten.

Aus diesen Angaben können Sie keine Rechte ableiten.

Viel Erfolg!

Copyright © 2008 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 Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

## Musterexamen

### 1 von 40

Welcher Prozess ist für die Einrichtung eines Systems zur Kostenumlegung verantwortlich?

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

### 2 von 40

Zu welchem Prozess gehört die Aktivität der Beschreibung und Erfassung aller Komponenten der IT-Infrastruktur?

- A. Capacity Management
- B. Configuration Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management (SLM)

### 3 von 40

Für ein effizientes Service Delivery ist es wichtig, dass die Verfügbarkeit eines Services bewerkstelligt wird.

Welche der unten aufgeführten Antworten erklärt den Beweggrund hinter dem Managen der Serviceverfügbarkeit?

- A. Die meisten Dienstleister haben mit ihren Kunden Service Level Agreements (SLAs) abgeschlossen, damit die Verfügbarkeit gewährleistet ist.
- B. Das Outsourcing ist mittlerweile in der modernen IT-Industrie üblicher, so dass die Serviceverfügbarkeit der Fähigkeit des Outsourcers überlassen wird.
- C. Service Management Tools liefern Performance Informationen in Echtzeit, deshalb ist das Managen von Serviceverfügbarkeit fraglich.
- D. Zum Erreichen ihrer Unternehmensziele sind Firmen heutzutage stärker von IT abhängig, deshalb ist das Erreichen der erwarteten Verfügbarkeit von größter Wichtigkeit.

### 4 von 40

Welche der nachfolgend aufgeführten Aktivität wird **nicht** von der Funktion Service Desk ausgeführt?

- A. Die Anwendung von Übergangslösungen
- B. Die Störungserfassung
- C. Die Prüfung auf bekannte Störungsmuster
- D. Die Problembehebung

**5 von 40**

Wie nennt man den Vorgang, bei dem im Rahmen des Incident Managements Prozess weitere Fachspezialisten hinzugezogen werden?

- A. Funktionale Eskalation
- B. Klassifizierung der Störung
- C. Problemanalyse
- D. Störungsbehebung und Wiederherstellung

**6 von 40**

Welche Aktivität wird bei der Einführung des Prozesses Release Management **zuerst** durchgeführt?

- A. Kommunikation, Vorbereitung und Schulung
- B. Planung des Releases
- C. Design, Aufbau und Konfiguration
- D. Aufstellen der Releasegrundsätze

**7 von 40**

Welche Aktivität fällt nicht unter die Zuständigkeit des Prozesses IT Service Continuity Management?

- A. Die Risikoanalyse
- B. Die Ausarbeitung von Wiederherstellungsszenarien
- C. Die Analyse der Auswirkungen größerer Störungen
- D. Das Testen der Wiederherstellungsoptionen

**8 von 40**

Der Capacity Manager fragt den Anwender einer Applikation, ob eine bestimmte Aktivität nachts durchgeführt werden kann, um tagsüber eine Überlastung des Hauptprozessors (Central Processing Unit, CPU) zu vermeiden.

Auf welche Aktivität des Prozesses Capacity Management bezieht sich diese Frage?

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

### 9 von 40

Die erfolgreiche Diagnose eines Problems resultiert in einen bekannten Fehler, auf dessen Grundlage möglicherweise ein Request for Change (RFC) eingereicht wird.

Wann kann der bekannte Fehler abgeschlossen werden?

- A. Nachdem ein Review der Änderung mit zufriedenstellendem Ergebnis durchgeführt wurde.
- B. Sobald keine weiteren Störungen in Zusammenhang mit dem bekannten Fehler mehr auftreten.
- C. Nachdem der RFC durch das Change Management erfasst wurde.
- D. Nachdem der RFC vom Change Advisory Board (CAB) autorisiert wurde.

### 10 von 40

In der Firma X wurde eine bestimmte Komponente der IT-Infrastruktur geändert. Dies könnte sich auf die anderen Komponenten auswirken.

Welcher Prozess sollte eingeführt werden, um ein ausreichendes Verständnis dieser Auswirkungen zu gewinnen?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Configuration Management

### 11 von 40

Der Prozess IT Service Continuity Management trifft diverse Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass die IT Services auch während bzw. nach einer Katastrophe erbracht werden. Ein Beispiel für eine solche Vorkehrung ist das Vorhalten einer Notstromversorgung.

Welcher der nachfolgenden Prozesse könnte eine solche Maßnahme ebenfalls initiieren?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Incident Management

### 12 von 40

Wann ist ein Review nach der Implementierung (Post Implementation Review, PIR) durchzuführen?

- A. Nach jeder Änderung
- B. Auf Antrag der Person, die den Change Request eingereicht hat.
- C. Bei Notfalländerungen
- D. Falls nach Durchführung einer Änderung erneut eine weitere Störung (Incident) der gleichen Art auftritt.

**13 von 40**

Was ist der erste Schritt im Incident Management Prozess?

- A. Feststellen und erfassen
- B. Festlegen der Kategorie
- C. Festlegen der Priorität
- D. Erste Unterstützung

**14 von 40**

In welcher Reihenfolge werden die Prozesse, nachdem ein Ereignis vom Service Desk erfasst wurde, voraussichtlich ausgeführt?

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

**15 von 40**

Wo werden die getroffenen Vereinbarungen bezüglich des Service Delivery und seiner Beziehung zum Security Management dokumentiert ?

- A. Im Kapazitätsplan
- B. In der Configuration Management Database (CMDB)
- C. In der Definitiven Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)
- D. In einem Service Level Agreement (SLA)

**16 von 40**

Welche der nachfolgenden Aussage zum Service-Katalog ist richtig?

- A. Er kann anstelle eines Service Level Agreements (SLA) verwendet werden.
- B. Er beschreibt alle IT Services, die von der IT Management Organisation bereitgestellt werden.
- C. Er beschreibt nur die Services, die auch im Service Level Agreement (SLA) enthalten sind.
- D. Er ist für die Aufstellung eines Service Level Agreements (SLA) unnötig.

**17 von 40**

Wo werden genehmigte Änderungen veröffentlicht?

- A. Im Change Advisory Board (CAB)
- B. In der Configuration Management Database (CMDB)
- C. Im Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC)
- D. Im Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP)

**18 von 40**

Welche der nachfolgenden Antworten beschreibt die Inhalte der Definitiven Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL) am besten?

- A. Autorisierte Versionen aller Softwareprodukte, die in der IT-Infrastruktur verwendet werden.
- B. Kopien aller in der Produktivumgebung eingesetzten Software-Programme
- C. Kopien aller benötigten Software-Versionen
- D. Software-Produkte, die noch von den Anwendern getestet werden müssen

**19 von 40**

Welcher Prozess ist für die Klassifizierung von Serviceunterbrechungen zuständig, die von den Anwendern gemeldet werden?

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

**20 von 40**

Bei den Registrierkassen in einem Supermarkt treten täglich zwischen 16:00 und 18:00 Uhr Netzwerkstörungen auf.

Welcher Prozess ist dafür zuständig, diese Schwierigkeiten zu klären?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Problem Management

**21 von 40**

Welches Kriterium verwendet das Change Management bei der Festlegung der Kategorien 'gering', 'erheblich' oder 'gross' für einen Request for Change (RFC)?

- A. Inhalt
- B. Auswirkung
- C. Priorität
- D. Dringlichkeit

### 22 von 40

Welche der nachfolgenden Fragen lässt sich **nicht** direkt aus der Configuration Management Database (CMDB) beantworten?

- A. Welche Störungen (Incidents) oder Probleme sind an diesem PC aufgetreten?
- B. Aus welchen Configuration Items (CIs) besteht ein bestimmter Service?
- C. Welche Mitarbeiter der Abteilung X haben in die Abteilung Y gewechselt?
- D. Welche Requests for Change (RFCs) wurden für einen bestimmten Server eingereicht?

### 23 von 40

Wie kann eine IT-Organisation die Effektivität des Service Level Management Prozesses bestimmen?

- A. durch das Überprüfen von Verträgen mit Lieferanten
- B. durch das Definieren von Service Levels
- C. durch das Messen der Kundenzufriedenheit
- D. durch das Berichten und Auswerten aller Störungen (Incidents)

### 24 von 40

Bei welcher der nachfolgenden Möglichkeiten handelt es sich **nicht** um eine Aktivität der Funktion Service Desk?

- A. Bei der Feststellung und Erfassung von Störungen (Incidents)
- B. Bei der Untersuchung und Diagnose von Störungen (Incidents)
- C. Bei der Verwaltung von Service Requests
- D. Bei der Übernahme der Verantwortung, Überwachung, Rückverfolgung, Kommunikation bezüglich aller offenen Störungen (Incidents)

### 25 von 40

Welche der nachfolgenden Möglichkeiten wirkt sich **nicht** auf die Gesamtverfügbarkeit eines IT-Services aus, wenn die Methoden und Techniken des Availability Managements auf das Design, die Entwicklung und Bereitstellung des IT-Services angewendet werden?

- A. Die Kosten der Komponenten
- B. Die Ausfallsicherheit der Infrastruktur
- C. Die Qualität der von Support-Organisationen und Lieferanten erbrachten Instandhaltung
- D. Die Zuverlässigkeit der Komponenten

**26 von 40**

Welche der nachfolgend aufgeführten Möglichkeiten ist **keine** Aktivität des Prozesses Problem Management?

- A. Die Pflege der Beziehungen zu externen Lieferanten.
- B. Die Vermeidung von Störungen (Incidents) durch Trendanalysen.
- C. Die Übernahme der Zuständigkeit für Störungen, die einen bestimmten Zeitrahmen überschritten haben.
- D. Die enge Zusammenarbeit mit dem Prozess Availability Management, um die Einhaltung der vereinbarten Serviceverfügbarkeit sicherzustellen.

**27 von 40**

Bei welcher der nachfolgenden Antworten handelt es sich um eine Aktivität des Prozesses Capacity Management?

- A. Wartbarkeit
- B. Management der Ressourcen
- C. Sicherheit
- D. Servicefähigkeit

**28 von 40**

Welche der nachfolgenden Möglichkeiten ist ein Ziel des Prozesses Incident Management?

- A. Die Kommunikation mit Kunden und Anwendern bezüglich zukünftiger Service-Unterbrechungen
- B. Die Überprüfung, ob neue Störungen den Störungsmustern bekannter Fehler entsprechen.
- C. Die schnellstmögliche Wiederherstellung der IT-Services.
- D. Die Rückverfolgung von Problemen in der Datenbank der bekannten Fehler (Known Error Database, KEDB)

**29 von 40**

Welche der nachfolgenden Möglichkeiten beschreibt den Grundbegriff 'Integrität' im Rahmen des Prozesses Security Management am besten?

- A. Ständige Zugänglichkeit der Daten
- B. Schutz der Daten vor unberechtigtem Zugriff und Verwendung
- C. Die Kapazität zur Verifizierung der Richtigkeit der Daten
- D. Die Richtigkeit der Daten

**30 von 40**

Bei welcher Aktivität des Configuration Managements werden regelmäßig Audits durchgeführt?

- A. Identifizierung
- B. Planung
- C. Statusüberwachung
- D. Verifizierung

**31 von 40**

Welche Aspekte würden Sie in einem für den Kunden bestimmten Service Level-Bericht **nicht** erwarten?

- A. Der durchschnittliche Auslastungsgrad der Service Desk-Mitarbeiter
- B. Die realisierte Verfügbarkeit und die Zeit, zu der die IT Services während eines bestimmten Zeitraums nicht verfügbar sind.
- C. Der Prozentsatz an Störungen (Incidents), die innerhalb des vorgegebenen Rahmens gelöst wurden.
- D. Die während eines bestimmten Zeitraums erfolgreich durchgeführten Änderungen und Änderungen bei denen ein Backout realisiert wurde.

**32 von 40**

Welcher der nachfolgenden Prozesse ist am unmittelbarsten mit dem Prozess Capacity Management verbunden oder steht mit diesem in gegenseitiger Abhängigkeit?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. IT Service Continuity Management
- D. Release Management

**33 von 40**

Ein Prozess ist eine logisch zusammenhängende Reihe von Aktivitäten, die ausgeführt werden, um ein zuvor festgelegtes Ziel zu erreichen.

Worin besteht die Zuständigkeit des Prozesseigners?

- A. In der Prozessbeschreibung
- B. In der Prozessimplementierung
- C. In der Erstellung von Prozessberichten
- D. In der Einrichtung und Einführung von Prozessen.

**34 von 40**

Ein Stromausfall hat die gesamte IT-Infrastruktur lahmgelegt. Zum Glück gibt es einen IT Service Continuity Plan (ITSC).

Wann sollte das Krisenmanagement-Team gebeten werden, den ITSC-Plan einzusetzen?

- A. Unmittelbar, da der IT-Service nicht mehr genutzt werden kann.
- B. Sobald es sich abzeichnet, dass der Fehler den im Service Level Agreement festgelegten Rahmen überschreiten wird.
- C. Sobald der Incident Manager dies für nötig erachtet.
- D. Bei Überschreiten der für die Fehlerbehebung festgelegten Zeit.

**35 von 40**

Welcher Prozess bzw. welche Funktion ist standardmäßig für die Anforderung einer neuen Workstation zuständig?

- A. Change Management
- B. Incident Management
- C. Service Desk
- D. Service Level Management (SLM)

**36 von 40**

Welche der nachfolgenden Aussagen beschreibt die Rolle des Service Desks am besten?

- A. Der Service Desk sorgt für die Verfügbarkeit des vereinbarten IT Services.
- B. Der Service Desk sorgt dafür, dass das Telefon stets besetzt ist.
- C. Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für Anwender.
- D. Der Service Desk ist hauptsächlich für die Untersuchung von Problemen zuständig.

**37 von 40**

Was ist ein Nutzen, der sich durch den Einsatz von ITIL® ergibt?

- A. Die für die IT Services entstehenden Kosten lassen sich endlich verrechnen.
- B. Die Organisation rund um die IT-Services lässt sich schneller einrichten
- C. Die Qualität und die Kosten der IT-Services lassen sich effizienter steuern
- D. Die Anwender können die IT-Organisation, welche die IT-Services bereitstellt, beeinflussen.

**38 von 40**

Zwischen der Annahme eines Requests for Change (RFC) und der Fertigstellung einer Änderung finden im Prozess Change Management eine Reihe von Aktivitäten statt.

Welche Aktivität wird, nachdem ein Request for Change akzeptiert wurde, zuerst durchgeführt?

- A. Build & Test der Änderung
- B. Bestimmung der Dringlichkeit der Änderung
- C. Implementierung der Änderung
- D. Zeitliche Planung des Requests for Change

**39 von 40**

Was wird im Zusammenhang mit der Configuration Management Database (CMDB) mit dem Begriff 'Detaillierungsgrad' bezeichnet?

- A. Die Strukturtiefe der Datenbank
- B. Der Standort des Configuration Items (CIs)
- C. Die Menge der gespeicherten Configuration Items, (CIs)
- D. Die Beziehung zwischen den diversen Configuration Items (CIs)

**40 von 40**

Welche der nachfolgenden Aufgaben ist Teil der Problemvermeidung?

- A. Die Trendanalyse
- B. Die Implementierung einer Änderung zur Behebung eines Problems
- C. Das Management bekannter Fehler
- D. Die Erfassung häufig auftretender Fehler

## Antwortschlüssel

### 1 von 40

Welcher Prozess ist für die Einrichtung eines Systems zur Kostenumlegung verantwortlich?

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

A. Falsch. Der Prozess Availability Management sorgt für die Verfügbarkeit der IT Services.  
B. Falsch. Der Prozess Capacity Management trägt die strategische Verantwortung für die rechtzeitige Bereitstellung der benötigten IT-Kapazität.  
C. Richtig. Der Prozess Financial Management for IT Services ist dafür verantwortlich, ein System zur Kostenumlegung einzurichten.  
D. Falsch. Der Prozess Service Level Management ist für die Verwaltung der Service Level Agreements (SLAs) zuständig.

### 2 von 40

Zu welchem Prozess gehört die Aktivität der Beschreibung und Erfassung aller Komponenten der IT-Infrastruktur?

- A. Capacity Management
- B. Configuration Management
- C. Problem Management
- D. Service Level Management (SLM)

A. Falsch. Der Prozess Capacity Management trägt die strategische Verantwortung für die rechtzeitige Bereitstellung der benötigten IT-Kapazität.  
B. Richtig. Der Prozess Configuration Management beschreibt und erfasst die Configuration Items (CIs) in der Configuration Management Database (CMDB).  
C. Falsch. Der Prozess Problem Management ist für die Problemvermeidung und Problembehandlung zuständig.  
D. Falsch. Der Prozess Service Level Management verwaltet die Service Level Agreements (SLAs).

### 3 von 40

Für ein effizientes Service Delivery ist es wichtig, dass die Verfügbarkeit eines Services bewerkstelligt wird.

Welche der unten aufgeführten Antworten erklärt den Beweggrund hinter dem Managen der Serviceverfügbarkeit?

- A. Die meisten Dienstleister haben mit ihren Kunden Service Level Agreements (SLAs) abgeschlossen, damit die Verfügbarkeit gewährleistet ist.
- B. Das Outsourcing ist mittlerweile in der modernen IT-Industrie üblicher, so dass die Serviceverfügbarkeit der Fähigkeit des Outsourcers überlassen wird.
- C. Service Management Tools liefern Performance Informationen in Echtzeit, deshalb ist das Managen von Serviceverfügbarkeit fraglich.
- D. Zum Erreichen ihrer Unternehmensziele sind Firmen heutzutage stärker von IT abhängig, deshalb ist das Erreichen der erwarteten Verfügbarkeit von größter Wichtigkeit.

- A. Falsch. Die IT muss, unabhängig davon ob ein formeller oder formloser SLA besteht, die zum Erreichen der geschäftlichen Ziele erforderlichen Services bereitstellen.
- B. Falsch. Die Serviceverfügbarkeit ist auch bei Outsourcing der Services für die Erfüllung der geschäftlichen Anforderungen von entscheidender Bedeutung.
- C. Falsch. Die Tatsache, dass die IT mehr Daten automatisch erfassen kann, bedeutet nicht, dass diese Daten auch tatsächlich erfasst werden sollten bzw. dass diese Daten letztendlich nützlich sind. Das Managen der Verfügbarkeit erfordert mehr als die reine Erfassung von Echtzeit-Daten.
- D. Richtig. Die Beziehung zwischen der IT und dem Unternehmen ist heute wichtiger als je zuvor. Damit das Unternehmen seine Ziele aufrechterhalten kann, müssen die zur Erfüllung der vereinbarten Service Level erforderlichen Services erbracht werden.

### 4 von 40

Welche der nachfolgend aufgeführten Aktivität wird **nicht** von der Funktion Service Desk ausgeführt?

- A. Die Anwendung von Übergangslösungen
- B. Die Störungserfassung
- C. Die Prüfung auf bekannte Störungsmuster
- D. Die Problembhebung

- A. Falsch. Der Prozess Problem Management kann der Funktion Service Desk bei Störungen Übergangslösungen anbieten, die der Service Desk dann anwendet, z.B. erneutes Booten des PCs.
- B. Falsch. Die Funktion Service Desk erfasst alle Störungen.
- C. Falsch. Die Funktion Service Desk versucht eine Störung durch Prüfung auf bekannte Störungsmuster zu beheben.
- D. Richtig. Die Problembhebung fällt unter die Zuständigkeit des Prozesses Problem Management und nicht der Funktion Service Desk.

**5 von 40**

Wie nennt man den Vorgang, bei dem im Rahmen des Incident Managements Prozess weitere Fachspezialisten hinzugezogen werden?

- A. Funktionale Eskalation
- B. Klassifizierung der Störung
- C. Problemanalyse
- D. Störungsbehebung und Wiederherstellung

A. Richtig. Das Hinzuziehen weiterer fachlich versierter Mitarbeiter wird als funktionale Eskalation bezeichnet.

B. Falsch. Die Klassifizierung von Störungen erfolgt seitens der Mitarbeiter des Service Desks oder des Incident Managements.

C. Falsch. Die Problemanalyse erfolgt seitens der Mitarbeiter des Problem Managements.

D. Falsch. Die Störungsbehebung und die Wiederherstellung der IT Services erfolgen seitens der Mitarbeiter des Service Desks oder Incident Managements.

**6 von 40**

Welche Aktivität wird bei der Einführung des Prozesses Release Management **zuerst** durchgeführt?

- A. Kommunikation, Vorbereitung und Schulung
- B. Planung des Releases
- C. Design, Aufbau und Konfiguration
- D. Aufstellen der Releasegrundsätze

A. Falsch. Die Aktivitäten Kommunikation, Vorbereitung und Schulung erfolgen während der Prozessimplementierung.

B. Falsch. Die Release-Planung erfolgt erst nachdem der Prozess implementiert wurde und einsatzbereit ist.

C. Falsch. Design, Aufbau und Konfiguration erfolgen erst nachdem der Prozess implementiert wurde und einsatzfähig ist.

D. Richtig. Im Rahmen der Prozesseinführung werden zuerst die für den Prozess geltenden Grundsätze aufgestellt.

**7 von 40**

Welche Aktivität fällt nicht unter die Zuständigkeit des Prozesses IT Service Continuity Management?

- A. Die Risikoanalyse
- B. Die Ausarbeitung von Wiederherstellungsszenarien
- C. Die Analyse der Auswirkungen größerer Störungen
- D. Das Testen der Wiederherstellungsoptionen

A. Falsch. Die Risikoanalyse ist eine Aktivität des Prozesses IT Service Continuity Management.

B. Falsch. Die Ausarbeitung von Wiederherstellungsszenarien ist Teil des Prozesses IT Service Continuity Management.

C. Richtig. Die Analyse der Auswirkungen größerer Störungen ist eine Aktivität des Prozesses Incident Management.

D. Falsch. Das Testen der Wiederherstellungsoptionen ist Teil des Prozesses IT Service Continuity Management.

## 8 von 40

Der Capacity Manager fragt den Anwender einer Applikation, ob eine bestimmte Aktivität nachts durchgeführt werden kann, um tagsüber eine Überlastung des Hauptprozessors (Central Processing Unit, CPU) zu vermeiden.

Auf welche Aktivität des Prozesses Capacity Management bezieht sich diese Frage?

- A.** Application Management
- B.** Application Sizing
- C.** Bedarfsmanagement (Demand Management)
- D.** Modellierung (Modeling)

A. Falsch. Das Application Management ist eine tägliche Routineaufgabe, die der Pflege und dem Support der von der IT-Organisation verwendeten Anwendungen dient.  
B. Falsch. Das Application Sizing dient zur Bestimmung der Kapazität, die für den Support neuer oder geänderter Applikationen erforderlich ist.  
C. Richtig. Über das Bedarfsmanagement (Demand Management) wird der Kapazitätsbedarf des Kunden bestimmt und die Verwendung der verfügbaren Kapazität gelenkt, um eine optimale Performance in der Zeit, in der IT Services verfügbar sind, zu gewährleisten.  
D. Falsch. Die Modellierung (Modeling) dient zur Bestimmung der benötigten Kapazität, um den künftigen Kapazitätsbedarf unterstützen zu können.

## 9 von 40

Die erfolgreiche Diagnose eines Problems resultiert in einem bekannten Fehler, auf dessen Grundlage möglicherweise ein Request for Change (RFC) eingereicht wird.

Wann kann der bekannte Fehler abgeschlossen werden?

- A.** Nachdem ein Review der Änderung mit zufriedenstellendem Ergebnis durchgeführt wurde.
- B.** Sobald keine weiteren Störungen in Zusammenhang mit dem bekannten Fehler mehr auftreten.
- C.** Nachdem der RFC durch das Change Management erfasst wurde.
- D.** Nachdem der RFC vom Change Advisory Board (CAB) autorisiert wurde.

A. Richtig. Der bekannte Fehler kann abgeschlossen werden, nachdem die Änderung erfolgreich implementiert und das Problem dadurch behoben wurde.  
B. Falsch. Dies besagt nicht, dass das Problem behoben wurde. Der bekannte Fehler kann erst nach erfolgreicher Implementierung der Änderung abgeschlossen werden.  
C. Falsch. Mit der Erfassung des RFCs durch das Change Management ist das Problem noch nicht behoben. Der bekannte Fehler kann erst nach erfolgreicher Implementierung der Änderung abgeschlossen werden.  
D. Falsch. Durch Autorisierung des RFCs seitens des Change Advisory Boards (CAB) ist das Problem noch nicht behoben. Der bekannte Fehler kann erst nach erfolgreicher Implementierung der Änderung abgeschlossen werden.

**10 von 40**

In der Firma X wurde eine bestimmte Komponente der IT-Infrastruktur geändert. Dies könnte sich auf die anderen Komponenten auswirken.

Welcher Prozess sollte eingeführt werden, um ein ausreichendes Verständnis dieser Auswirkungen zu gewinnen?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Change Management
- D.** Configuration Management

A. Falsch. Der Prozess Availability Management ist für die Verfügbarkeit der IT Services zuständig.  
B. Falsch. Der Prozess Capacity Management trägt die strategische Verantwortung für die rechtzeitige Bereitstellung der benötigten IT-Kapazität.  
C. Falsch. Der Prozess Change Management ist für die Planung und Implementierung von Änderungen zuständig.  
D. Richtig. Der Prozess Configuration Management stellt Informationen über die IT-Infrastruktur, die Komponenten der IT-Infrastruktur und ihre Beziehungen untereinander bereit. Um bei der Bewertung der Auswirkungen einer Änderung eine Hilfestellung zu leisten, muss das Configuration Management über einen entsprechenden Detaillierungsgrad verfügen.

**11 von 40**

Der Prozess IT Service Continuity Management trifft diverse Vorkehrungen, um sicherzustellen, dass die IT Services auch während bzw. nach einer Katastrophe erbracht werden. Ein Beispiel für eine solche Vorkehrung ist das Vorhalten einer Notstromversorgung.

Welcher der nachfolgenden Prozesse könnte eine solche Maßnahme ebenfalls initiieren?

- A.** Availability Management
- B.** Capacity Management
- C.** Change Management
- D.** Incident Management

A. Richtig. Der Prozess Availability Management kann bestimmte Maßnahmen ergreifen, um die Bereitstellung von IT Services und somit deren Verfügbarkeit unter normalen Bedingungen sicherzustellen. Zu diesen Maßnahmen zählt auch die Initiierung einer Notstromversorgung.  
B. Falsch. Das Capacity Management trägt die strategische Verantwortung für die rechtzeitige Bereitstellung der benötigten IT-Kapazität.  
C. Falsch. Das Change Management ist zwar für die Installation der Notstromversorgung verantwortlich, da es sich dabei um eine Änderung handelt, nicht aber für die Initiierung dieser Maßnahme.  
D. Falsch. Das Incident Management ist für die schnellstmögliche Behebung von Störungen (Incidents) und nicht für das Treffen von Vorkehrungen zuständig.

**12 von 40**

Wann ist ein Review nach der Implementierung (Post Implementation Review, PIR) durchzuführen?

- A.** Nach jeder Änderung
- B.** Auf Antrag der Person, die den Change Request eingereicht hat.
- C.** Bei Notfalländerungen
- D.** Falls nach Durchführung einer Änderung erneut eine weitere Störung (Incident) der gleichen Art auftritt.

- A. Richtig. Ein PIR sollte nach jeder Änderung durchgeführt werden
- B. Falsch. Ein PIR sollte nach jeder Änderung und nicht nur auf Anforderung des Antragsstellers durchgeführt werden.
- C. Falsch. Ein PIR sollte nach jeder Änderung nicht nur bei Notfalländerungen durchgeführt werden.
- D. Falsch. Ein PIR sollte nach jeder Änderung durchgeführt werden und nicht nur wenn nach Implementierung einer Änderung erneut eine weitere Störung auftritt.

**13 von 40**

Was ist der erste Schritt im Incident Management Prozess?

- A.** Feststellen und erfassen
- B.** Festlegen der Kategorie
- C.** Festlegen der Priorität
- D.** Erste Unterstützung

- A. Richtig. Die Feststellung und Erfassung der Störung (Incident) ist der erste Schritt im Prozess Incident Management.
- B. Falsch. Die Festlegung der Kategorie einer Störung (Incident) ist zwar einer der Schritte im Prozess Incident Management, aber dieser Schritt erfolgt erst nach Feststellung und Erfassung der Störung (Incident).
- C. Falsch. Die Festlegung der Priorität einer Störung (Incident) ist zwar einer der Schritte im Prozess Incident Management, aber dieser Schritt erfolgt erst nach Feststellung und Erfassung der Störung (Incident).
- D. Falsch. Die erste Unterstützung ist zwar einer der Schritte im Prozess Incident Management, aber dieser Schritt erfolgt erst nach Feststellung und Erfassung der Störung (Incident).

**14 von 40**

In welcher Reihenfolge werden die Prozesse, nachdem ein Ereignis vom Service Desk erfasst wurde, voraussichtlich ausgeführt?

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

A. Falsch. Bei Eintreten einer Störung im Rahmen der IT Services wird nicht zuerst der Prozess Configuration Management ausgeführt, sondern die Störung vielmehr offiziell im Rahmen des Prozesses Incident Management erfasst.  
B. Falsch. Die Ermittlung der Ursache durch das Problem Management erfolgt in der Regel vor Einreichen einer Änderung.  
C. Richtig.  
D. Falsch. Das Change Management bewertet und autorisiert alle Änderungen bevor diese im Prozess Release Management implementiert werden.

**15 von 40**

Wo werden die getroffenen Vereinbarungen bezüglich des Service Delivery und seiner Beziehung zum Security Management dokumentiert ?

- A.** Im Kapazitätsplan
- B.** In der Configuration Management Database (CMDB)
- C.** In der Definitiven Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)
- D.** In einem Service Level Agreement (SLA)

A. Falsch. Der Kapazitätsplan beschreibt den (künftigen) Kapazitätsbedarf.  
B. Falsch. In der Configuration Management Database (CMDB) werden keine Vereinbarungen, sondern alle IT-Komponenten, Configuration Items (CIs) und ihre Beziehungen festgehalten.  
C. Falsch. In der Definitiven Software Library (DSL) werden nur autorisierte Software-Elemente gespeichert.  
D. Richtig. Die mit einem Kunden getroffenen Vereinbarungen werden in einem Service Level Agreement (SLA) festgehalten.

**16 von 40**

Welche der nachfolgenden Aussage zum Service-Katalog ist richtig?

- A.** Er kann anstelle eines Service Level Agreements (SLA) verwendet werden.
- B.** Er beschreibt alle IT Services, die von der IT Management Organisation bereitgestellt werden.
- C.** Er beschreibt nur die Services, die auch im Service Level Agreement (SLA) enthalten sind.
- D.** Er ist für die Aufstellung eines Service Level Agreements (SLA) unnötig.

A. Falsch. Ein Service Level Agreement (SLA) beschreibt die bezüglich eines bestimmten IT Services getroffenen Vereinbarungen, während der Service-Katalog alle IT Services beschreibt, die von der IT-Organisation erbracht werden können ohne dabei näher auf die Service Level einzugehen.

B. Richtig. Der Service-Katalog beschreibt alle IT Services, die von der IT-Organisation erbracht werden können.

C. Falsch. Ein Service-Katalog enthält möglicherweise eine höhere Zahl an Services als der Service Level Agreement (SLA).

D. Falsch. Der Service-Katalog beschreibt alle IT-Services, die von der IT-Organisation bereitgestellt werden und sollte bei der Erstellung eines Service Level Agreements (SLA) zur Hilfe genommen werden.

**17 von 40**

Wo werden genehmigte Änderungen veröffentlicht?

- A.** Im Change Advisory Board (CAB)
- B.** In der Configuration Management Database (CMDB)
- C.** Im Änderungszeitplan (Forward Schedule of Changes, FSC)
- D.** Im Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP)

A. Falsch. Der Change Advisory Board (CAB) ist ein Ausschuss, in dem über Änderungen und Requests for Change (RfCs) entschieden wird.

B. Falsch. Die CMDB dient zur Erfassung aller Komponenten der IT-Infrastruktur und ihrer Beziehungen untereinander.

C. Richtig. Alle genehmigten und geplanten Änderungen werden im Änderungszeitplan (Forward Schedule of Change, FSC) veröffentlicht.

D. Falsch. Ein Service-Optimierungs-Programm (Service Improvement Program, SIP) dient dem Prozess Service Level Management zur Verbesserung der IT Services.

**18 von 40**

Welche der nachfolgenden Antworten beschreibt die Inhalte der Definitiven Software Bibliothek (Definitive Software Library, DSL) am besten?

- A.** Autorisierte Versionen aller Softwareprodukte, die in der IT-Infrastruktur verwendet werden.
- B.** Kopien aller in der Produktivumgebung eingesetzten Software-Programme
- C.** Kopien aller benötigten Software-Versionen
- D.** Software-Produkte, die noch von den Anwendern getestet werden müssen

A. Richtig. In der DSL werden nur autorisierte Versionen von Software-Produkten gespeichert, die in der IT-Infrastruktur verwendet werden.  
B. Falsch. Die DSL enthält nur Kopien von autorisierten Software-Produkten. Die in der Produktivumgebung verwendeten Software-Produkte sind definitionsgemäß nicht notwendigerweise autorisiert.  
C. Falsch. Die DSL enthält nur Kopien von bereits verwendeten, autorisierten Software-Produkten (Master Copies).  
D. Falsch. Die DSL enthält keine Software-Produkte, die noch von den Anwendern getestet werden müssen.

**19 von 40**

Welcher Prozess ist für die Klassifizierung von Serviceunterbrechungen zuständig, die von den Anwendern gemeldet werden?

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

A. Falsch. Der Prozess Change Management ist für die Klassifizierung von Requests for Change (RFCs) und für die Planung und Implementierung von Änderungen zuständig.  
B. Richtig. Serviceunterbrechungen sind Störungen (Incidents). Die Anwender melden diese Störungen an den Service Desk, der dann den Prozess Incident Management ausführt, um die Serviceunterbrechung zu beheben.  
C. Falsch. Der Prozess Problem Management ist für Probleme zuständig. Serviceunterbrechungen sind Störungen (Incidents) und fallen deshalb unter die Zuständigkeit des Prozesses Incident Management.  
D. Falsch. Der Prozess Service Level Management ist für die Verwaltung der Service Level Agreements (SLAs) zuständig.

## 20 von 40

Bei den Registrierkassen in einem Supermarkt treten täglich zwischen 16:00 und 18:00 Uhr Netzwerkstörungen auf.

Welcher Prozess ist dafür zuständig, diese Schwierigkeiten zu klären?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management
- C. Change Management
- D. Problem Management

A. Falsch. Das Availability Management trägt die strategische Verantwortung für die Verfügbarkeit der IT-Services nicht für Probleme und Unterbrechungen.  
B. Falsch. Das Capacity Management trägt die strategische Verantwortung für die rechtzeitige Bereitstellung der benötigten Kapazität, nicht für Probleme und Unterbrechungen.  
C. Falsch. Das Change Management ist für die Implementierung von Änderungen zuständig nicht für Probleme und Störungen.  
D. Richtig. Das Beheben von Problemen fällt in die Zuständigkeit des Problem Managements. Diese Störungen (Incidents) treten täglich auf und hängen daher mit einem Problem zusammen.

## 21 von 40

Welches Kriterium verwendet das Change Management bei der Festlegung der Kategorien 'gering', 'erheblich' oder 'gross' für einen Request for Change (RFC)?

- A. Inhalt
- B. Auswirkung
- C. Priorität
- D. Dringlichkeit

A. Falsch. Der Inhalt eines Requests for Change ist eine Beschreibung der Änderung selbst.  
B. Richtig. Die Auswirkung dient zur Kategorisierung des Requests for Change. Die Auswirkung bestimmt die finanziellen Mittel, die Zeit und die Kapazität, die zur Implementierung der Änderung benötigt werden.  
C. Falsch. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit.  
D. Falsch. Die Dringlichkeit zeigt, wie schnell eine Änderung implementiert werden sollte.

**22 von 40**

Welche der nachfolgenden Fragen lässt sich **nicht** direkt aus der Configuration Management Database (CMDB) beantworten?

- A.** Welche Störungen (Incidents) oder Probleme sind an diesem PC aufgetreten?
- B.** Aus welchen Configuration Items (CIs) besteht ein bestimmter Service?
- C.** Welche Mitarbeiter der Abteilung X haben in die Abteilung Y gewechselt?
- D.** Welche Requests for Change (RFCs) wurden für einen bestimmten Server eingereicht?

- A. Falsch. Störungen und Probleme stehen in Bezug zu Configuration Items (CIs) und werden in der CMDB erfasst.
- B. Falsch. Die Beziehungen zwischen den Configuration Items (CIs) werden in der CMDB erfasst.
- C. Richtig. Personaländerungen werden von der Personalabteilung verfolgt und die dazugehörigen Daten sind kein direkter Bestandteil der CMDB.
- D. Falsch. Ein Request for Change (RFC) wird in der CMDB erfasst. Bei Implementierung der Änderung wird die CMDB aktualisiert.

**23 von 40**

Wie kann eine IT-Organisation die Effektivität des Service Level Management Prozesses bestimmen?

- A.** durch das Überprüfen von Verträgen mit Lieferanten
- B.** durch das Definieren von Service Levels
- C.** durch das Messen der Kundenzufriedenheit
- D.** durch das Berichten und Auswerten aller Störungen (Incidents)

- A. Falsch. Mit Lieferanten geschlossene Verträge sind zwar Teil des Service Level Management Prozesses, aber die Effektivität lässt sich nicht durch Überprüfung der Verträge ermitteln.
- B. Falsch. Die Festlegung von Service Levels ist zwar für die Bereitstellung von IT Services wichtig, sie bietet jedoch keine Informationen über die Effektivität des Service Level Management Prozesses.
- C. Richtig. Die Kundenzufriedenheit ist der wichtigste Aspekt, wenn es darum geht, die Effektivität des Service Level Management Prozesses zu bestimmen.
- D. Falsch. Durch das Berichten und Auswerten aller Störungen (Incidents) lässt sich zwar die Effektivität des Incident Management Prozesses bestimmen, aber nicht die Effektivität des Service Level Management Prozesses.

#### 24 von 40

Bei welcher der nachfolgenden Möglichkeiten handelt es sich **nicht** um eine Aktivität der Funktion Service Desk?

- A. Bei der Feststellung und Erfassung von Störungen (Incidents)
- B. Bei der Untersuchung und Diagnose von Störungen (Incidents)
- C. Bei der Verwaltung von Service Requests
- D. Bei der Übernahme der Verantwortung, Überwachung, Rückverfolgung, Kommunikation bezüglich aller offenen Störungen (Incidents)

- A. Falsch. Diese Aktivitäten fallen unter die Zuständigkeit der Funktion Service Desk.
- B. Richtig. Diese Aktivitäten fallen unter die Zuständigkeit des Prozesses Incident Management.
- C. Falsch. Diese Aktivitäten fallen unter die Zuständigkeit der Funktion Service Desk.
- D. Falsch. Diese Aktivitäten fallen unter die Zuständigkeit der Funktion Service Desk.

#### 25 von 40

Welche der nachfolgenden Möglichkeiten wirkt sich **nicht** auf die Gesamtverfügbarkeit eines IT-Services aus, wenn die Methoden und Techniken des Availability Managements auf das Design, die Entwicklung und Bereitstellung des IT-Services angewendet werden?

- A. Die Kosten der Komponenten
- B. Die Ausfallsicherheit der Infrastruktur
- C. Die Qualität der von Support-Organisationen und Lieferanten erbrachten Instandhaltung
- D. Die Zuverlässigkeit der Komponenten

- A. Richtig. Die Kosten einer IT-Komponente wirken sich nicht unmittelbar auf die Gesamtverfügbarkeit eines Services aus.
- B. Falsch. Die Ausfallsicherheit, die zur Zuverlässigkeit zählt, wirkt sich direkt auf die Gesamtverfügbarkeit eines Services aus.
- C. Falsch. Servicefähigkeit und Wartbarkeit wirken sich direkt auf die Gesamtverfügbarkeit eines Services aus.
- D. Falsch. Die Zuverlässigkeit der Komponenten wirkt sich direkt auf die Gesamtverfügbarkeit eines Services aus.

#### 26 von 40

Welche der nachfolgend aufgeführten Möglichkeiten ist **keine** Aktivität des Prozesses Problem Management?

- A. Die Pflege der Beziehungen zu externen Lieferanten.
- B. Die Vermeidung von Störungen (Incidents) durch Trendanalysen.
- C. Die Übernahme der Zuständigkeit für Störungen, die einen bestimmten Zeitrahmen überschritten haben.
- D. Die enge Zusammenarbeit mit dem Prozess Availability Management, um die Einhaltung der vereinbarten Serviceverfügbarkeit sicherzustellen.

- A. Falsch. Dies ist eine Aktivität des Prozesses Problem Management
- B. Falsch. Dies ist eine Aktivität des Prozesses Problem Management
- C. Richtig. Der Prozess Problem Management wird zwar möglicherweise gebeten, den Prozess Incident Management zu unterstützen, nicht aber dessen Zuständigkeit zu übernehmen.
- D. Falsch. Dies ist eine Aktivität des Prozesses Problem Management

**27 von 40**

Bei welcher der nachfolgenden Antworten handelt es sich um eine Aktivität des Prozesses Capacity Management?

- A. Wartbarkeit
- B. Management der Ressourcen
- C. Sicherheit
- D. Servicefähigkeit

A. Falsch. Bei der Wartbarkeit handelt es sich um eine Aktivität des Availability Managements.  
B. Richtig. Das Management der Ressourcen ist eine Aktivität des Capacity Managements.  
C. Falsch. Die Sicherheit fällt unter die Zuständigkeit des Security Managements.  
D. Falsch. Die Servicefähigkeit ist eine Aktivität des Prozesses Availability Management.

**28 von 40**

Welche der nachfolgenden Möglichkeiten ist ein Ziel des Prozesses Incident Management?

- A. Die Kommunikation mit Kunden und Anwendern bezüglich zukünftiger Service-Unterbrechungen
- B. Die Überprüfung, ob neue Störungen den Störungsmustern bekannter Fehler entsprechen.
- C. Die schnellstmögliche Wiederherstellung der IT-Services.
- D. Die Rückverfolgung von Problemen in der Datenbank der bekannten Fehler (Known Error Database, KEDB)

A. Falsch. Die Kommunikation ist eine Aufgabe oder Aktivität, die von der Funktion Service Desk ausgeführt wird, um den Prozess Incident Management zu unterstützen, sie zählt jedoch nicht zu den Zielen des Incident Managements.  
B. Falsch. Die Überprüfung auf bekannte Störungsmuster zählt nicht zu den Zielen, sondern zu den Aktivitäten des Prozesses Incident Management.  
C. Richtig. Dies ist das Ziel des Prozesses Incident Management.  
D. Falsch. Dies fällt in die Zuständigkeit des Prozesses Problem Management.

**29 von 40**

Welche der nachfolgenden Möglichkeiten beschreibt den Grundbegriff 'Integrität' im Rahmen des Prozesses Security Management am besten?

- A. Ständige Zugänglichkeit der Daten
- B. Schutz der Daten vor unberechtigtem Zugriff und Verwendung
- C. Die Kapazität zur Verifizierung der Richtigkeit der Daten
- D. Die Richtigkeit der Daten

A. Falsch. Datenzugänglichkeit bedeutet nicht, dass die Daten gemäß der Bedeutung des Begriffs 'Integrität' auch richtig sind.  
B. Falsch. Der Schutz der Daten wird als 'Sicherheit' bezeichnet.  
C. Falsch. Nicht die Kapazität zur Verifizierung der Richtigkeit der Daten, sondern die Richtigkeit der Daten selbst wird als 'Integrität' bezeichnet.  
D. Richtig. Die Richtigkeit der Daten wird als 'Integrität' bezeichnet.

**30 von 40**

Bei welcher Aktivität des Configuration Managements werden regelmäßig Audits durchgeführt?

- A. Identifizierung
- B. Planung
- C. Statusüberwachung
- D. Verifizierung

A. Falsch. Bei der Identifizierung geht es um die Bestimmung der IT-Komponenten, mit der die Configuration Management Database (CMDB) ergänzt werden muss.

B. Falsch. Bei der Planung geht es darum, die Aufgaben und Zuständigkeiten des Prozesses zu planen und den Umfang (Scope) und Detaillierungsgrad der Configuration Management Database (CMDB) festzulegen.

C. Falsch. Bei der Statusüberwachung wird der Zustand der IT-Komponenten, wie z.B. 'in Betrieb', 'Reparatur', Instandhaltung', 'Lager' überprüft und in einem Bericht dokumentiert.

D. Richtig. Die Verifizierung umfasst auch die Durchführung von Reviews und Audits, um zu bestimmen, ob die Configuration Management Database (CMDB) auf dem neuesten Stand und korrekt ist.

**31 von 40**

Welche Aspekte würden Sie in einem für den Kunden bestimmten Service Level-Bericht **nicht** erwarten?

- A. Der durchschnittliche Auslastungsgrad der Service Desk-Mitarbeiter
- B. Die realisierte Verfügbarkeit und die Zeit, zu der die IT Services während eines bestimmten Zeitraums nicht verfügbar sind.
- C. Der Prozentsatz an Störungen (Incidents), die innerhalb des vorgegebenen Rahmens gelöst wurden.
- D. Die während eines bestimmten Zeitraums erfolgreich durchgeführten Änderungen und Änderungen bei denen ein Backout realisiert wurde.

A. Richtig. Die durchschnittliche Auslastung der Service Desk-Mitarbeiter wird in einem Service Desk-Bericht nicht in einem Service Level-Bericht festgehalten.

B. Falsch. Die innerhalb eines bestimmten Zeitraums realisierte Verfügbarkeit wird im Service Level-Bericht dokumentiert.

C. Falsch. Der Prozentsatz an Störungen, die innerhalb des vorgegebenen Rahmens gelöst wurden, kann in einem Service Level-Bericht enthalten sein.

D. Falsch. Erfolgreiche Änderungen und Änderungen, bei denen ein Backout durchgeführt wurde, können im Service Level-Bericht enthalten sein.

### 32 von 40

Welcher der nachfolgenden Prozesse ist am unmittelbarsten mit dem Prozess Capacity Management verbunden oder steht mit diesem in gegenseitiger Abhängigkeit?

- A. Availability Management
- B. Configuration Management
- C. IT Service Continuity Management
- D. Release Management

A. Richtig. Die Prozesse Capacity und Availability Management verfolgen gemeinsame Ziele und ergänzen sich gegenseitig. Im Idealfall werden die Prozesse Availability und Capacity Management aufeinander abgestimmt, da viele gegenseitige Abhängigkeiten bestehen. Aufgrund der vielen gegenseitigen Abhängigkeiten müssen beide Prozesse effektiv koordiniert werden. Viele Werkzeuge und Methoden, wie z.B. die Component Failure Impact Analysis (CFIA) und die Fault Tree Analysis (FTA) werden von beiden Prozessen genutzt.

B. Falsch. Informationen aus dem Prozess Configuration Management sind zwar für das Capacity Management nützlich und rein vom Begriff her handelt es sich bei der Kapazitätsdatenbank um eine Unterform der CMDB, aber die stärkste Verbindung besteht aufgrund der gegenseitigen Abhängigkeit mit dem Prozess Availability Management.

C. Falsch. Es handelt sich zwar um eine wertvolle Schnittstelle, aber der Prozess IT Service Continuity Management verlässt sich bei den Design Aktivitäten eher auf das Availability Management und bezüglich seines Kapazitätsbedarfs auf das Capacity Management. Die stärkste Verbindung besteht aufgrund der gegenseitigen Abhängigkeit mit dem Availability Management.

D. Falsch. Der Prozess Release Management und der Prozess Capacity Management beeinflussen sich zwar gegenseitig bei der Festlegung von Roll-Out-Optionen und -Plänen, die direkteste Verbindung mit dem Capacity Management besteht jedoch aufgrund der gegenseitigen Abhängigkeit mit dem Prozess Availability Management.

### 33 von 40

Ein Prozess ist eine logisch zusammenhängende Reihe von Aktivitäten, die ausgeführt werden, um ein zuvor festgelegtes Ziel zu erreichen.

Worin besteht die Zuständigkeit des Prozesseigners?

- A. In der Prozessbeschreibung
- B. In der Prozessimplementierung
- C. In der Erstellung von Prozessberichten
- D. In der Einrichtung und Einführung von Prozessen.

A. Richtig. Der Prozesseigner ist hauptsächlich dafür zuständig, für die Zweckmäßigkeit des Prozesses zu sorgen und den Umfang des Prozesses bereitzustellen (zu beschreiben).

B. Falsch. Der Prozesseigner ist hauptsächlich dafür zuständig, den Prozess objektiv zu betrachten und in letzter Instanz die Verantwortung für die 'Qualität' des Prozesses zu tragen. Die Implementierung des Prozesses fällt in die Zuständigkeit des Prozessmanagers und des Prozessteams.

C. Falsch. Die Erstellung von Prozessberichten fällt in die Zuständigkeit des Prozessmanagers.

D. Falsch. Der Prozesseigner ist hauptsächlich dafür zuständig, den Prozess während des Betriebs objektiv zu betrachten. Für die Einrichtung und Einführung des Prozesses gemäß der Anleitung des Prozesseigners ist der Prozessmanager zuständig.

### 34 von 40

Ein Stromausfall hat die gesamte IT-Infrastruktur lahmgelegt. Zum Glück gibt es einen IT Service Continuity Plan (ITSC).

Wann sollte das Krisenmanagement-Team gebeten werden, den ITSC-Plan einzusetzen?

- A.** Unmittelbar, da der IT-Service nicht mehr genutzt werden kann.
  - B.** Sobald es sich abzeichnet, dass der Fehler den im Service Level Agreement festgelegten Rahmen überschreiten wird.
  - C.** Sobald der Incident Manager dies für nötig erachtet.
  - D.** Bei Überschreiten der für die Fehlerbehebung festgelegten Zeit.
- A. Falsch. Der ITSC-Plan kommt nach einer bestimmten, vorher festgelegten Zeit und nicht unmittelbar nach einer Störung zum Einsatz.  
B. Richtig. Der ITSC-Plan kommt nach einer bestimmten, vorher festgelegten Zeit und bei Nichteinhaltung der im Service Level Agreement (SLA) festgelegten Ziele zum Einsatz.  
C. Falsch. Der ITSC-Plan kommt nach einer bestimmten, vorher festgelegten Zeit und nicht auf Anforderung des Incident Managers zum Einsatz.  
D. Falsch. Der ITSC-Plan kommt nach einer bestimmten, vorher festgelegten Zeit und bei Nichteinhaltung der im Service Level Agreement (SLA) festgelegten Ziele zum Einsatz. Übersteigt die für die Reparatur eines Fehlers benötigte Zeit die vereinbarte Maximalzeit, so ist dies kein unmittelbarer Grund für den Einsatz des IT Service Continuity Plans.

### 35 von 40

Welcher Prozess bzw. welche Funktion ist standardmäßig für die Anforderung einer neuen Workstation zuständig?

- A.** Change Management
  - B.** Incident Management
  - C.** Service Desk
  - D.** Service Level Management (SLM)
- A. Richtig. Bei der Anforderung einer neuen Workstation handelt es sich um einen Request for Change. Das Change Management verwaltet alle Requests for Change (RfCs) und weist diese dann dem effizientesten Weg zu, in diesem Fall, der Erstellung einer Standardänderung, die vom Service Desk als Service Request gemanagt wird.  
B. Falsch. Bei der Anforderung einer neuen Workstation handelt es sich um einen Request for Change. Der Prozess Incident Management jedoch ist für die schnellstmögliche Behebung eventueller Störungen (Incidents) zuständig.  
C. Falsch. Bei der Anforderung einer neuen Workstation handelt es sich um einen Request for Change (RfC). Der Service Desk ist die erste Anlaufstelle für Anwender.  
D. Falsch. Bei der Anforderung einer neuen Workstation handelt es sich um einen Request for Change (RfC). Der Prozess Service Level Management ist für die Verwaltung der Service Level Agreements (SLAs) zuständig.

**36 von 40**

Welche der nachfolgenden Aussagen beschreibt die Rolle des Service Desks am besten?

- A.** Der Service Desk sorgt für die Verfügbarkeit des vereinbarten IT Services.
- B.** Der Service Desk sorgt dafür, dass das Telefon stets besetzt ist.
- C.** Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für Anwender.
- D.** Der Service Desk ist hauptsächlich für die Untersuchung von Problemen zuständig.

- A. Falsch. Dies fällt unter die Zuständigkeit des Prozesses Availability Management.
- B. Falsch. Es ist zwar wichtig, dafür zu sorgen, dass das Telefon am Service Desk stets besetzt ist, aber dies ist nicht die beste Beschreibung der Rolle des Service Desks.
- C. Richtig. Eine der wichtigsten Aufgaben der Funktion Service Desk ist es, als zentrale Anlaufstelle zu fungieren.
- D. Falsch. Der Prozess Problem Management ist für die Untersuchung und Behebung von Problemen zuständig.

**37 von 40**

Was ist ein Nutzen, der sich durch den Einsatz von ITIL<sup>®</sup> ergibt?

- A.** Die für die IT Services entstehenden Kosten lassen sich endlich verrechnen.
- B.** Die Organisation rund um die IT-Services lässt sich schneller einrichten
- C.** Die Qualität und die Kosten der IT-Services lassen sich effizienter steuern
- D.** Die Anwender können die IT-Organisation, welche die IT-Services bereitstellt, beeinflussen.

- A. Falsch. Die Kosten für die Nutzung der IT Services können mit oder ohne ITIL<sup>®</sup> verrechnet werden.
- B. Falsch. Die Einrichtung der IT-Organisation mit Hilfe von ITIL<sup>®</sup> bietet zwar viele Vorteile, ist aber auch zeitintensiv.
- C. Richtig. Dank der Nutzung von ITIL<sup>®</sup>, lassen sich die Qualität und Kosten der IT Services besser steuern.
- D. Falsch. Die IT-Organisation lässt sich mit oder ohne ITIL<sup>®</sup> beeinflussen.

**38 von 40**

Zwischen der Annahme eines Requests for Change (RFC) und der Fertigstellung einer Änderung finden im Prozess Change Management eine Reihe von Aktivitäten statt.

Welche Aktivität wird, nachdem ein Request for Change akzeptiert wurde, zuerst durchgeführt?

- A.** Build & Test der Änderung
- B.** Bestimmung der Dringlichkeit der Änderung
- C.** Implementierung der Änderung
- D.** Zeitliche Planung des Requests for Change

A. Falsch. Der Build & Test der Änderung erfolgt nach der Klassifizierung. Die Festlegung der Dringlichkeit ist Teil der Klassifizierung.  
B. Richtig. Nachdem ein Request for Change akzeptiert wurde, wird zuerst die Dringlichkeit der Änderung bestimmt.  
C. Falsch. Die Implementierung der Änderung erfolgt erst nach Build & Test und der zeitlichen Planung.  
D. Falsch. Die zeitliche Planung des Requests for Change erfolgt nach der Klassifizierung. Die Bestimmung der Dringlichkeit ist Teil der Klassifizierung.

**39 von 40**

Was wird im Zusammenhang mit der Configuration Management Database (CMDB) mit dem Begriff 'Detaillierungsgrad' bezeichnet?

- A.** Die Strukturtiefe der Datenbank
- B.** Der Standort des Configuration Items (CIs)
- C.** Die Menge der gespeicherten Configuration Items, (CIs)
- D.** Die Beziehung zwischen den diversen Configuration Items (CIs)

A. Richtig. Der Detaillierungsgrad steht für die Strukturtiefe der Configuration Management Database (CMDB).  
B. Falsch. Der Standort der Configuration Items (CI) ist der Ort, an dem sich die CIs tatsächlich befinden.  
C. Falsch. Die Menge der gespeicherten Configurations Items (CIs) ist die Zahl der in der Configuration Management Database (CMDB) gespeicherten Configuration Items (CIs).  
D. Falsch. Die Beziehung zwischen den Configuration Items (CIs) steht nicht in Zusammenhang mit den Details einzelner CIs.

**40 von 40**

Welche der nachfolgenden Aufgaben ist Teil der Problemvermeidung?

- A.** Die Trendanalyse
- B.** Die Implementierung einer Änderung zur Behebung eines Problems
- C.** Das Management bekannter Fehler
- D.** Die Erfassung häufig auftretender Fehler

A. Richtig. Die Analyse von Trends ist Teil der Problemvermeidung. Durch die Trendanalyse erkennt das Problem Management Störungen bzw. Probleme bevor sie auftreten und ermöglicht so dem Prozess Change Management, Maßnahmen zu ergreifen, bevor es zu einer Störung kommt.

B. Falsch. Die Implementierung einer Änderung zur Behebung eines Problems stellt eine reaktive Maßnahme dar und das Management der Änderung fällt unter die Zuständigkeit des Prozesses Change Management.

C. Falsch. Das Management bekannter Fehler ist zwar eine Aufgabe des Problem Managements, es handelt sich hierbei jedoch nicht um eine Maßnahme zur Problemvermeidung.

D. Falsch. Die Erfassung häufig auftretender Fehler ist eine Aufgabe des Prozesses Incident Management bzw. der Funktion Service Desk.

## Beurteilung

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

Nummer	Antwort	Punkte	Nummer	Antwort	Punkte
1	C	1	21	B	1
2	B	1	22	C	1
3	D	1	23	C	1
4	D	1	24	B	1
5	A	1	25	A	1
6	D	1	26	C	1
7	C	1	27	B	1
8	C	1	28	C	1
9	A	1	29	D	1
10	D	1	30	D	1
11	A	1	31	A	1
12	A	1	32	A	1
13	A	1	33	A	1
14	C	1	34	B	1
15	D	1	35	A	1
16	B	1	36	C	1
17	C	1	37	C	1
18	A	1	38	B	1
19	B	1	39	A	1
20	D	1	40	A	1