

Voorbeeldexamen

ITILF

IT Service Management Foundation (based on ITIL®)
uitgave maart 2008

inhoud

2	inleiding
3	voorbeeldexamen
13	antwoordindicatie
30	evaluatie

EXIN

Hét exameninstituut voor ICT'ers

Janssoenborch, Hoog Catharijne
Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht
Postbus 19147, 3501 DC Utrecht
Nederland

Telefoon +31 30 234 48 11

Fax +31 30 231 59 86

E-mail info@exin.nl

Internet www.exin.nl



Inleiding

Dit is het voorbeeldexamen IT Service Management Foundation (based on ITIL®).

Dit voorbeeldexamen bestaat uit 40 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 40. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. Bij 26 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 60 minuten.

Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Veel succes!

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.

voorbeeldexamen

1 van 40

Welk proces is verantwoordelijk voor het opzetten van een kostentoerekeningssysteem?

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

2 van 40

Onder welk proces valt het omschrijven en registreren van alle componenten in de IT-infrastructuur?

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

3 van 40

Het beheer van de beschikbaarheid van een dienst als onderdeel van een algemeen Service Management-initiatief is belangrijk voor een efficiënte Service Delivery.

Welke van de volgende stellingen legt uit waarom de beschikbaarheid (availability) van services beheerd moet worden?

- A. De meeste IT dienstverleners hebben Service Level Agreements (SLA's) met hun klanten waardoor de beschikbaarheid wordt gewaarborgd.
- B. Uitbesteden is een meer gangbare optie in de hedendaagse IT-wereld, dus de beschikbaarheid van een dienst wordt aan de capaciteiten van de outsourcer overgelaten.
- C. Service Management-tools bieden realtime prestatie-informatie, dus beschikbaarheidsbeheer is omstreden.
- D. Het bedrijf is afhankelijker van IT om de bedrijfsdoelstellingen te halen, dus het realiseren van de verwachte beschikbaarheid is van essentieel belang.

4 van 40

Wat is geen activiteit van de Service Desk?

- A. Quick Fixes toepassen
- B. incidenten registreren
- C. matchen van een incident aan een Known Error
- D. een probleem oplossen

5 van 40

Hoe noemt men het inschakelen van aanvullende technische expertise in het Incident Management-proces?

- A. functionele escalatie
- B. incidentclassificatie
- C. probleemanalyse
- D. oplossing en herstel van het incident

6 van 40

Wat is de **eerste** activiteit bij het implementeren van het Release Management-proces?

- A. communicatie, voorbereiding en training
- B. release-planning opstellen
- C. ontwerpen, bouwen en samenstellen
- D. release-beleid vaststellen

7 van 40

Welke activiteit valt niet onder de verantwoordelijkheid van IT Service Continuity Management?

- A. analyseren van risico's
- B. ontwerpen van herstelplannen
- C. analyseren van de impact van ernstige incidenten
- D. testen van herstelmaatregelen

8 van 40

De Capacity Manager vraagt de gebruiker van een applicatie of een bepaalde activiteit 's nachts kan worden uitgevoerd om overbelasting van de CPU overdag te voorkomen.

Op welk onderdeel van het Capacity Management-proces heeft dit betrekking?

- A. Application Management
- B. Application Sizing
- C. Demand Management
- D. Modelling

9 van 40

De succesvolle diagnose van een probleem leidt tot een Known Error. Naar aanleiding van deze Known Error kan een Request for Change (RFC) ingediend worden.

Wanneer kan de Known Error worden afgesloten?

- A. Zodra de review van de change tot een positief resultaat heeft geleid.
- B. Zodra er geen incidenten meer optreden die gerelateerd zijn aan de Known Error.
- C. Zodra de RFC is geregistreerd bij Change Management.
- D. Zodra de RFC door de Change Advisory Board (CAB) is geautoriseerd.

10 van 40

In bedrijf X is een specifiek onderdeel van de IT-infrastructuur aangepast. Dit heeft mogelijk gevolgen voor andere componenten.

Welk proces moet geïmplementeerd worden om een goed inzicht in deze gevolgen te krijgen?

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

11 van 40

In IT Service Continuity Management worden verschillende voorzorgsmaatregelen genomen om te waarborgen dat er gedurende/na een calamiteit services worden geleverd. Een voorbeeld hiervan is de beschikbaarheid van een noodstroomvoorziening.

Welke van de volgende processen kan een dergelijke maatregel ook nemen?

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

12 van 40

Wanneer moet er een Post Implementation Review (PIR) plaatsvinden?

- A. na elke change
- B. op verzoek van degene die het wijzigingsverzoek heeft ingediend
- C. in het geval van een urgente change
- D. als er een incident van hetzelfde type plaatsvindt nadat de change is doorgevoerd

13 van 40

Wat is de eerste stap in het Incident Management proces?

- A. aannemen en registreren
- B. classificeren
- C. bepalen van de prioriteit
- D. initieel support

14 van 40

Er wordt een gebeurtenis bij de Service Desk geregistreerd. In welke volgorde worden de processen waarschijnlijk uitgevoerd?

- 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 van 40

Waar worden afspraken met betrekking tot de Service Delivery en de relatie ervan met Security Management geregistreerd?

- A. in een Capacity Plan
- B. in een Configuration Management Database (CMDB)
- C. in een Definitive Software Library (DSL)
- D. in een Service Level Agreement (SLA)

16 van 40

Welke van de volgende stellingen over de Service Catalog is correct?

- A. De Service Catalog kan in plaats van een Service Level Agreement (SLA) worden gebruikt.
- B. De Service Catalog beschrijft alle services die door de IT-organisatie worden geleverd.
- C. De Service Catalog beschrijft alleen de services die ook in de Service Level Agreement (SLA) zijn opgenomen.
- D. De Service Catalog is niet noodzakelijk om een Service Level Agreement (SLA) op te stellen.

17 van 40

Waar worden goedgekeurde changes gepubliceerd?

- A. de Change Advisory Board (CAB)
- B. de Configuration Management Database (CMDB)
- C. de Forward Schedule of Change (FSC)
- D. Service Improvement Program (SIP)

18 van 40

Wat is de beste beschrijving van de inhoud van de Definitive Software Library (DSL)?

- A. geautoriseerde versies van alle software die in de infrastructuur wordt gebruikt
- B. kopieën van alle actieve softwareprogramma's
- C. kopieën van alle softwareversies die nodig zijn
- D. software in afwachting van acceptatietests van gebruikers

19 van 40

Welk proces is verantwoordelijk voor het classificeren van storingen in diensten die door gebruikers worden doorgegeven?

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

20 van 40

De kasregisters in een supermarkt hebben dagelijks van 16.00 uur tot 18.00 uur te kampen met netwerkproblemen.

Welk proces is verantwoordelijk voor het achterhalen van de oorzaak van deze problemen?

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

21 van 40

Welk criterium wordt door Change Management gebruikt bij toekenning van de categorieën 'Geringe gevolgen', 'Substantiële gevolgen' of 'Grote gevolgen' voor een Request for Change (RFC)?

- A. Inhoud
- B. Impact
- C. Prioriteit
- D. Urgentie

22 van 40

Welke van de volgende vragen kan **niet** direct vanuit de Configuration Management Database (CMDB) worden beantwoord?

- A. Welke incidenten of problemen zijn er geweest met deze pc?
- B. Uit welke Configuration Items (CI's) bestaat een specifieke service?
- C. Welke werknemers zijn van afdeling X overgeplaatst naar afdeling Y?
- D. Welke Requests for Change (RFC's) zijn voor een specifieke server ingediend?

23 van 40

Hoe kan een organisatie de effectiviteit van het Service Level Management-proces meten?

- A. door contracten met leveranciers te controleren
- B. door Service Levels te definiëren
- C. door de klanttevredenheid te meten
- D. door rapportages over alle incidenten op te stellen

24 van 40

Wat is **geen** activiteit van de Service Desk?

- A. incidenten aannemen en registreren
- B. incidenten onderzoeken en een diagnose stellen
- C. Service Requests afhandelen
- D. verantwoordelijkheid, bewaking, voortgang, communicatie

25 van 40

Als methoden en technieken uit Availability Management worden toegepast op het ontwerp, de ontwikkeling en de levering van een service, wat is dan **niet** van invloed op de algehele beschikbaarheid van die service?

- A. Uitgaven voor componenten
- B. De weerstand tegen uitval (Resilience) van de infrastructuur
- C. De kwaliteit van het onderhoud door supportorganisaties en leveranciers
- D. De betrouwbaarheid van componenten

26 van 40

Welke van de volgende is **geen** activiteit van Problem Management?

- A. Het onderhouden van betrekkingen met externe leveranciers
- B. Het proactief voorkomen van incidenten door trendanalyse
- C. Het overnemen van incidenten die de aanvaarde tijdsaders hebben overschreden
- D. Nauw samenwerken met Availability Management om te waarborgen dat de overeengekomen Service Levels worden nageleefd

27 van 40

Welke van de volgende is een activiteit van Capacity Management?

- A. Maintainability (onderhoudbaarheid)
- B. Middelenbeheer
- C. Beveiliging
- D. Serviceability (onderhoudsverplichting)

28 van 40

Wat is het doel van Incident Management?

- A. Communicatie met klanten en gebruikers over toekomstige storingen in de dienstverlening
- B. Matchen: kijken of een incident bekend is
- C. Het zo spoedig mogelijk herstellen van services
- D. Het volgen van problemen in de Known Error database (KEDB)

29 van 40

Welke van de volgende definities beschrijft het basisbegrip 'Integriteit' in het Security Management-proces?

- A. toegang tot de gegevens op elk moment
- B. bescherming van de gegevens tegen toegang en gebruik zonder autorisatie
- C. het vermogen de correctheid van de gegevens te verifiëren
- D. de correctheid van de gegevens

30 van 40

Tijdens welke Configuration Management-activiteit worden geregeld audits uitgevoerd?

- A. Identificatie
- B. Planning
- C. Statusbewaking
- D. Verificatie

31 van 40

Welke aspecten zou u niet verwachten in een Service Level Rapportage voor de klant?

- A. het gemiddelde gebruiksniveau van het Service Desk-personeel
- B. het gerealiseerde beschikbaarheidsniveau en de uitvaltijd per periode
- C. het percentage incidenten dat binnen de doelstelling is afgehandeld
- D. geslaagde changes en back-outs per periode

32 van 40

Welke van de volgende processen heeft de meest directe relatie of onderlinge afhankelijkheid met Capacity Management?

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

33 van 40

Een proces is een logische bundeling van activiteiten met een vooraf gedefinieerd doel.

Waar is de proceseigenaar verantwoordelijk voor?

- A. beschrijving van het proces
- B. implementatie van het proces
- C. leveren van procesrapportage
- D. opzetten van het proces

34 van 40

De hele IT-infrastructuur is getroffen door een stroomstoring. Gelukkig is er een ITSC-plan (IT Service Continuity).

Op welk moment moet het crisisteam het ITSC-plan inzetten?

- A. Direct, aangezien er geen gebruik kan worden gemaakt van de IT-service.
- B. Als de storing de in de Service Level Agreement (SLA) vastgelegde doelen in gevaar brengt.
- C. Als de Incident Manager van mening is dat het noodzakelijk is.
- D. Als de tijd waarbinnen de storing opgelost moet zijn, is verstreken.

35 van 40

Met welk proces of welke functie wordt het verzoek om een nieuw werkstation gestandaardiseerd?

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

36 van 40

Welke stelling beschrijft de rol van de Service Desk het best?

- A. De Service Desk waarborgt dat de overeengekomen IT-service beschikbaar is.
- B. De Service Desk waarborgt dat de telefoon altijd bemand is.
- C. De Service Desk is het eenduidige aanspreekpunt voor de klant.
- D. De primaire taak van de Service Desk is het onderzoeken van problemen.

37 van 40

Wat is een voordeel van het gebruik van ITIL®?

- A. het is eindelijk mogelijk IT-services door te berekenen
- B. de organisatie rond de IT-services kan sneller worden opgezet
- C. de kwaliteit en de kosten van de IT-services kunnen efficiënter worden gecontroleerd
- D. de gebruikers kunnen invloed uitoefenen op de IT-organisatie die de IT-services levert

38 van 40

In Change Management vindt er een aantal activiteiten plaats tussen het accepteren van een Request for Change (RFC) en het afronden van de change.

Welke activiteit vindt **als eerste** plaats nadat een Request for Change is geaccepteerd?

- A. het doorvoeren en testen van de change
- B. het bepalen van de urgentie van de change
- C. het uitvoeren van de change
- D. de RFC inplannen

39 van 40

Wat betekent 'detaillering' in de context van de Configuration Management Database (CMDB)?

- A. de diepte van de structuur van de database
- B. de locatie van het Configuration Item (CI)
- C. de hoeveelheid opgeslagen Configuration Items (CI's)
- D. de relatie tussen de verschillende Configuration Items (CI's)

40 van 40

Welke van de volgende taken is onderdeel van Pro-active Problem Management?

- A. trendanalyse
- B. een change doorvoeren om een probleem op te lossen
- C. beheren van Known Errors
- D. registreren van veel voorkomende storingen

antwoordindicatie

1 van 40

Welk proces is verantwoordelijk voor het opzetten van een kostentoerekeningssysteem?

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

A. Onjuist. Availability Management is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van IT-services.
B. Onjuist. Capacity Management is strategisch verantwoordelijk voor de juiste capaciteit op het juiste moment.
C. Juist. Financial Management for IT Services is verantwoordelijk voor het opzetten van een kostentoerekeningssysteem.
D. Onjuist. Service Level Management is verantwoordelijk voor het beheer van Service Level Agreements (SLA's).

2 van 40

Onder welk proces valt het omschrijven en registreren van alle componenten in de IT-infrastructuur?

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

A. Onjuist. Capacity Management is strategisch verantwoordelijk voor de juiste capaciteit op het juiste moment.
B. Juist. Configuration Management is verantwoordelijk voor het omschrijven en registreren van Configuration Items (CI's) in de Configuration Management Database (CMDB).
C. Onjuist. Problem Management is verantwoordelijk voor het (proactief) oplossen van problemen.
D. Onjuist. Service Level Management is verantwoordelijk voor het beheer van Service Level Agreements (SLA's).

3 van 40

Het beheer van de beschikbaarheid van een dienst als onderdeel van een algemeen Service Management-initiatief is belangrijk voor een efficiënte Service Delivery.

Welke van de volgende stellingen legt uit waarom de beschikbaarheid (availability) van services beheerd moet worden?

- A.** De meeste IT dienstverleners hebben Service Level Agreements (SLA's) met hun klanten waardoor de beschikbaarheid wordt gewaarborgd.
- B.** Uitbesteden is een meer gangbare optie in de hedendaagse IT-wereld, dus de beschikbaarheid van een dienst wordt aan de capaciteiten van de outsourcer overgelaten.
- C.** Service Management-tools bieden realtime prestatie-informatie, dus beschikbaarheidsbeheer is omstreden.
- D.** Het bedrijf is afhankelijker van IT om de bedrijfsdoelstellingen te halen, dus het realiseren van de verwachte beschikbaarheid is van essentieel belang.

A. Onjuist. IT moet services leveren om aan de bedrijfsdoelstellingen tegemoet te komen, ongeacht een formele of informele SL

A.

B. Onjuist. Zelfs als services worden uitbesteed is het beheer van de beschikbaarheid van kritiek belang om in de bedrijfsbehoeften te voorzien.

C. Onjuist. Het feit dat IT meer gegevens kan verzamelen betekent niet dat deze gegevens ook daadwerkelijk verzameld moeten worden, of dat al die gegevens waarde hebben. Voor beschikbaarheidsbeheer is meer nodig dan het verzamelen van actuele dat

A.

D. Juist. De relatie tussen IT en het bedrijf is kritieker dan ooit en de services moeten aan afgesproken Service Levels voldoen zodat het bedrijf zijn doelstellingen kan handhaven.

4 van 40

Wat is geen activiteit van de Service Desk?

- A.** Quick Fixes toepassen
- B.** incidenten registreren
- C.** matchen van een incident aan een Known Error
- D.** een probleem oplossen

A. Onjuist. Problem Management kan Quick Fixes voor incidenten aan de Service Desk leveren. De Service Desk past deze Fixes toe. Bijvoorbeeld: de pc opnieuw opstarten.

B. Onjuist. De Service Desk registreert alle incidenten.

C. Onjuist. De Service Desk zal proberen een incident op te lossen door te kijken of het bekend is (matchen).

D. Juist. Het oplossen van problemen is een taak van Problem Management, niet van de Service Desk.

5 van 40

Hoe noemt men het inschakelen van aanvullende technische expertise in het Incident Management-proces?

- A. functionele escalatie
- B. incidentclassificatie
- C. probleemanalyse
- D. oplossing en herstel van het incident

A. Juist. Het inschakelen van technisch meer gespecialiseerd personeel heet functionele escalatie.
B. Onjuist. De classificatie van incidenten wordt gedaan door de Service Desk of door personeel van Incident Management.
C. Onjuist. Problemen worden geanalyseerd door personeel van Problem Management.
D. Onjuist. Het oplossen en herstellen van incidenten wordt gedaan door personeel van de Service Desk of van Incident Management.

6 van 40

Wat is de **eerste** activiteit bij het implementeren van het Release Management-proces?

- A. communicatie, voorbereiding en training
- B. release-planning opstellen
- C. ontwerpen, bouwen en samenstellen
- D. release-beleid vaststellen

A. Onjuist. Communicatie, voorbereiding en training vindt plaats tijdens de implementatie van het proces.
B. Onjuist. Release-planning vindt plaats nadat het proces geïmplementeerd en operationeel is.
C. Onjuist. Het ontwerpen, bouwen en samenstellen van een release vindt plaats nadat het proces geïmplementeerd en operationeel is.
D. Juist. Het vaststellen van het release-beleid is de eerste activiteit bij het implementeren van het Release Management-proces.

7 van 40

Welke activiteit valt niet onder de verantwoordelijkheid van IT Service Continuity Management?

- A. analyseren van risico's
- B. ontwerpen van herstelplannen
- C. analyseren van de impact van ernstige incidenten
- D. testen van herstelmaatregelen

A. Onjuist. Het analyseren van risico's is onderdeel van IT Service Continuity Management.
B. Onjuist. Het ontwerpen van herstelplannen is onderdeel van IT Service Continuity Management.
C. Juist. Het analyseren van de impact van ernstige incidenten is onderdeel van Incident Management.
D. Onjuist. Het testen van herstelmaatregelen is onderdeel van IT Service Continuity Management.

8 van 40

De Capacity Manager vraagt de gebruiker van een applicatie of een bepaalde activiteit 's nachts kan worden uitgevoerd om overbelasting van de CPU overdag te voorkomen.

Op welk onderdeel van het Capacity Management-proces heeft dit betrekking?

- A. Application Management
- B. Application Sizing
- C. Demand Management
- D. Modelling

A. Onjuist. Application Management is de dagelijkse activiteit om de door de organisatie gebruikte applicaties te onderhouden en ondersteunen.

B. Onjuist. Application Sizing wordt gebruikt om de vereiste capaciteit vast te stellen teneinde nieuwe of gewijzigde applicaties te ondersteunen.

C. Juist. Demand Management wordt gebruikt om de capaciteitsbehoefte van de klant vast te stellen en het gebruik van de beschikbare capaciteit te sturen teneinde de beste prestaties te leveren gedurende de tijd dat de IT-service beschikbaar is.

D. Onjuist. Modelling wordt gebruikt om de vereiste capaciteit vast te stellen om zo toekomstige capaciteitsbehoeften te kunnen ondersteunen.

9 van 40

De succesvolle diagnose van een probleem leidt tot een Known Error. Naar aanleiding van deze Known Error kan een Request for Change (RFC) ingediend worden.

Wanneer kan de Known Error worden afgesloten?

- A. Zodra de review van de change tot een positief resultaat heeft geleid.
- B. Zodra er geen incidenten meer optreden die gerelateerd zijn aan de Known Error.
- C. Zodra de RFC is geregistreerd bij Change Management.
- D. Zodra de RFC door de Change Advisory Board (CAB) is geautoriseerd.

A. Juist. Zodra de change (wijziging) met succes geïmplementeerd is en het probleem is verwijderd, kan de Known Error worden afgesloten.

B. Onjuist. Dit betekent niet dat het probleem is opgelost. Alleen na een geslaagde geïmplementeerde change (wijziging) kan de Known Error worden afgesloten.

C. Onjuist. Als de RFC bij Change Management is geregistreerd, betekent dat niet dat het probleem is opgelost. Alleen na een geslaagde geïmplementeerde change (wijziging) kan de Known Error worden afgesloten.

D. Onjuist. Als de RFC door de Change Advisory Board (CAB) is geautoriseerd, is het probleem nog niet opgelost. Alleen na een geslaagde geïmplementeerde change (wijziging) kan de Known Error worden afgesloten.

10 van 40

In bedrijf X is een specifiek onderdeel van de IT-infrastructuur aangepast. Dit heeft mogelijk gevolgen voor andere componenten.

Welk proces moet geïmplementeerd worden om een goed inzicht in deze gevolgen te krijgen?

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

A. Onjuist. Availability Management is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van IT-services.
B. Onjuist. Capacity Management is strategisch verantwoordelijk voor de juiste capaciteit op het juiste moment.

C. Onjuist. Change Management is verantwoordelijk voor planning en implementatie van wijzigingen.

D. Juist. Configuration Management is verantwoordelijk voor het leveren van informatie over de componenten van de IT-infrastructuur en hun onderlinge relaties. Om een bijdrage te kunnen leveren aan de beoordeling van de impact van een change (wijziging), moet Configuration Management over de juiste mate van gedetailleerdheid (diepte) beschikken.

11 van 40

In IT Service Continuity Management worden verschillende voorzorgsmaatregelen genomen om te waarborgen dat er gedurende/na een calamiteit services worden geleverd. Een voorbeeld hiervan is de beschikbaarheid van een noodstroomvoorziening.

Welke van de volgende processen kan een dergelijke maatregel ook nemen?

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

A. Juist. Voor de beschikbaarheid van IT-services kan Availability Management bepaalde maatregelen nemen om het niveau van de geleverde diensten ook onder afwijkende omstandigheden (stroomuitval) te waarborgen. Een van deze maatregelen is het initiatief tot een noodstroomvoorziening.

B. Onjuist. Capacity Management is strategisch verantwoordelijk voor de juiste capaciteit op het juiste moment, niet voor de beschikbaarheid van een noodstroomvoorziening.

C. Onjuist. Change Management is verantwoordelijk voor de installatie van een noodstroomvoorziening als er sprake is van een wijziging, maar Change Management is niet verantwoordelijk voor het initiatief tot zulke maatregelen.

D. Onjuist. Incident Management is verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk oplossen van incidenten. Het nemen van voorzorgsmaatregelen is geen taak van Incident Management.

12 van 40

Wanneer moet er een Post Implementation Review (PIR) plaatsvinden?

- A.** na elke change
- B.** op verzoek van degene die het wijzigingsverzoek heeft ingediend
- C.** in het geval van een urgente change
- D.** als er een incident van hetzelfde type plaatsvindt nadat de change is doorgevoerd

- A. Juist. Na elke change moet er een PIR plaatsvinden.
- B. Onjuist. Een PIR moet plaatsvinden na elke change, niet alleen als degene die de RFC heeft ingediend erom vraagt.
- C. Onjuist. Een PIR moet plaatsvinden na elke change, niet alleen bij Urgente Changes.
- D. Onjuist. Een PIR moet plaatsvinden na elke change, niet alleen wanneer zich nog een incident voordoet nadat een change is doorgevoerd.

13 van 40

Wat is de eerste stap in het Incident Management proces?

- A.** aannemen en registreren
- B.** classificeren
- C.** bepalen van de prioriteit
- D.** initieel support

- A. Juist. Aanneming en registratie van het incident is de eerste stap in het Incident Management-proces.
- B. Onjuist. Het classificeren van een incident is een stap in het Incident Management-proces maar vindt plaats na aanneming en registratie van het incident.
- C. Onjuist. Het bepalen van de prioriteit is een stap in het Incident Management-proces maar vindt plaats na aanneming en registratie van het incident.
- D. Onjuist. Initieel support is een stap in het Incident Management-proces maar vindt plaats na aanneming en registratie van het incident.

14 van 40

Er wordt een gebeurtenis bij de Service Desk geregistreerd. In welke volgorde worden de processen waarschijnlijk uitgevoerd?

- 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. Onjuist. Een serviceverstooring begint niet bij Configuration Management maar wordt formeel geregistreerd binnen het Incident Management-proces.
B. Onjuist. Het opsporen van de onderliggende oorzaak via Problem Management vindt doorgaans plaats voordat een change wordt ingediend.
C. Juist.
D. Onjuist. Change Management evalueert en autoriseert alle changes voordat ze worden geïmplementeerd via Release Management.

15 van 40

Waar worden afspraken met betrekking tot de Service Delivery en de relatie ervan met Security Management geregistreerd?

- A.** in een Capacity Plan
- B.** in een Configuration Management Database (CMDB)
- C.** in een Definitive Software Library (DSL)
- D.** in een Service Level Agreement (SLA)

A. Onjuist. In een Capacity Plan worden de (toekomstige) capaciteitsbehoeften beschreven.
B. Onjuist. Afspraken worden niet in de Configuration Management Database (CMDB) geregistreerd. In de CMDB worden alle IT-componenten, Configuration Items (CI's) en hun onderlinge relaties geregistreerd.
C. Onjuist. In de Definitive Software Library (DSL) worden uitsluitend geautoriseerde software-items opgeslagen.
D. Juist. Afspraken met de klant worden vastgelegd in de Service Level Agreement (SLA).

16 van 40

Welke van de volgende stellingen over de Service Catalog is correct?

- A.** De Service Catalog kan in plaats van een Service Level Agreement (SLA) worden gebruikt.
- B.** De Service Catalog beschrijft alle services die door de IT-organisatie worden geleverd.
- C.** De Service Catalog beschrijft alleen de services die ook in de Service Level Agreement (SLA) zijn opgenomen.
- D.** De Service Catalog is niet noodzakelijk om een Service Level Agreement (SLA) op te stellen.

A. Onjuist. Een Service Level Agreement (SLA) beschrijft de Service Levels die voor een specifieke IT-service zijn overeengekomen. De Service Catalog beschrijft alle IT-services die de IT-organisatie kan leveren zonder de Service Levels te beschrijven.

B. Juist. De Service Catalog beschrijft alle IT-services die de IT-organisatie kan leveren.

C. Onjuist. Een Service Catalog kan meer services bevatten dan er in een Service Level Agreement (SLA) zijn opgenomen.

D. Onjuist. De Service Catalog beschrijft alle IT-services die de IT-organisatie kan leveren en moet worden gebruikt bij het opstellen van een Service Level Agreement (SLA).

17 van 40

Waar worden goedgekeurde changes gepubliceerd?

- A.** de Change Advisory Board (CAB)
- B.** de Configuration Management Database (CMDB)
- C.** de Forward Schedule of Change (FSC)
- D.** Service Improvement Program (SIP)

A. Onjuist. De Change Advisory Board (CAB) is een groep mensen die beslissingen neemt over changes en RfC's.

B. Onjuist. De CMDB wordt gebruikt om alle componenten van de IT-infrastructuur en hun onderlinge relaties te registreren.

C. Juist. De FSC bevat alle goedgekeurde changes en hun planning.

D. Onjuist. Een SIP wordt gebruikt door Service Level Management om de IT-services te verbeteren.

18 van 40

Wat is de beste beschrijving van de inhoud van de Definitive Software Library (DSL)?

- A.** geautoriseerde versies van alle software die in de infrastructuur wordt gebruikt
- B.** kopieën van alle actieve softwareprogramma's
- C.** kopieën van alle softwareversies die nodig zijn
- D.** software in afwachting van acceptatietests van gebruikers

A. Juist. Alleen geautoriseerde versies van software die in de IT-infrastructuur wordt gebruikt, worden in de DSL opgeslagen.

B. Onjuist. De DSL bevat uitsluitend kopieën van geautoriseerde software. Actieve software is niet per definitie geautoriseerd.

C. Onjuist. De DSL bevat uitsluitend exemplaren (originale versies) van geautoriseerde software die al in gebruik is.

D. Onjuist. De DSL bevat geen software die in afwachting is van gebruikersacceptatie.

19 van 40

Welk proces is verantwoordelijk voor het classificeren van storingen in diensten die door gebruikers worden doorgegeven?

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

A. Onjuist. Change Management is verantwoordelijk voor het classificeren van Requests for Change (RFC's) en het plannen en implementeren van changes.
B. Juist. Storingen in diensten zijn incidenten die door gebruikers worden doorgegeven aan de Service Desk. De Service Desk volgt het Incident Management-proces om de storing onder controle te houden.
C. Onjuist. Problem Management is verantwoordelijk voor problemen. Storingen in diensten zijn incidenten en vallen dus onder de verantwoordelijkheid van Incident Management.
D. Onjuist. Service Level Management is verantwoordelijk voor het beheer van Service Level Agreements (SLA's).

20 van 40

De kasregisters in een supermarkt hebben dagelijks van 16.00 uur tot 18.00 uur te kampen met netwerkproblemen.

Welk proces is verantwoordelijk voor het achterhalen van de oorzaak van deze problemen?

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

A. Onjuist. Availability Management is strategisch verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van IT-services, niet voor problemen en storingen.
B. Onjuist. Capacity Management is strategisch verantwoordelijk voor de juiste capaciteit op het juiste moment, niet voor problemen en storingen.
C. Onjuist. Change Management is verantwoordelijk voor het implementeren van changes, niet voor problemen en storingen.
D. Juist. Problem Management is verantwoordelijk voor het oplossen van problemen. Deze incidenten treden dagelijks op en zijn gerelateerd aan een probleem.

21 van 40

Welk criterium wordt door Change Management gebruikt bij toekenning van de categorieën 'Geringe gevolgen', 'Substantiële gevolgen' of 'Grote gevolgen' voor een Request for Change (RFC)?

- A. Inhoud
- B. Impact
- C. Prioriteit
- D. Urgentie

- A. Onjuist. De inhoud van een RFC is een beschrijving van de change zelf.
- B. Juist. De impact wordt gebruikt om een categorie aan de RFC toe te kennen. De impact bepaalt hoeveel resources (geld, tijd, capaciteit) nodig zijn om de change door te voeren.
- C. Onjuist. De prioriteit wordt gebaseerd op de impact en de urgentie.
- D. Onjuist. De urgentie geeft aan hoe snel een change moet worden geïmplementeerd.

22 van 40

Welke van de volgende vragen kan **niet** direct vanuit de Configuration Management Database (CMDB) worden beantwoord?

- A. Welke incidenten of problemen zijn er geweest met deze pc?
- B. Uit welke Configuration Items (CI's) bestaat een specifieke service?
- C. Welke werknemers zijn van afdeling X overgeplaatst naar afdeling Y?
- D. Welke Requests for Change (RFC's) zijn voor een specifieke server ingediend?

- A. Onjuist. Incidenten en problemen zijn gerelateerd aan Configuration Items (CI's) en worden in de CMDB geregistreerd.
- B. Onjuist. Relaties tussen Configuration Items (CI's) worden in de CMDB geregistreerd.
- C. Juist. Personeelwisselingen worden bijgehouden door Human Resources en deze informatie is geen direct onderdeel van de CMDB.
- D. Onjuist. Een Request for Change (RFC) wordt in de CMDB geregistreerd. Als de change is geïmplementeerd wordt de CMDB bijgewerkt.

23 van 40

Hoe kan een organisatie de effectiviteit van het Service Level Management-proces meten?

- A. door contracten met leveranciers te controleren
- B. door Service Levels te definiëren
- C. door de klanttevredenheid te meten
- D. door rapportages over alle incidenten op te stellen

A. Onjuist. Contracten met leveranciers zijn onderdeel van het Service Level Management-proces, maar de effectiviteit van het proces kan niet worden vastgesteld door de contracten te controleren.

B. Onjuist. Het definiëren van Service Levels is belangrijk voor het leveren van IT-services, maar de Service Levels verschaffen geen informatie over de effectiviteit van het Service Level Management-proces.

C. Juist. De klanttevredenheid is het belangrijkste aspect om de effectiviteit van Service Level Management vast te stellen.

D. Onjuist. Door rapportages op te stellen over alle incidenten kunt u de effectiviteit van Incident Management vaststellen, maar niet de effectiviteit van Service Level Management.

24 van 40

Wat is **geen** activiteit van de Service Desk?

- A. incidenten aannemen en registreren
- B. incidenten onderzoeken en een diagnose stellen
- C. Service Requests afhandelen
- D. verantwoordelijkheid, bewaking, voortgang, communicatie

A. Onjuist. Deze activiteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van de Service Desk.

B. Juist. Deze activiteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van het Incident Management-proces.

C. Onjuist. Deze activiteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van de Service Desk.

D. Onjuist. Deze activiteiten vallen onder de verantwoordelijkheid van de Service Desk.

25 van 40

Als methoden en technieken uit Availability Management worden toegepast op het ontwerp, de ontwikkeling en de levering van een service, wat is dan **niet** van invloed op de algehele beschikbaarheid van die service?

- A. Uitgaven voor componenten
- B. De weerstand tegen uitval (Resilience) van de infrastructuur
- C. De kwaliteit van het onderhoud door supportorganisaties en leveranciers
- D. De betrouwbaarheid van componenten

A. Juist. De kosten van componenten zijn niet direct van invloed op de algehele beschikbaarheid van een service.

B. Onjuist. De Resilience (weerstand tegen uitval) is onderdeel van Reliability, en is direct van invloed op de algehele beschikbaarheid van een service.

C. Onjuist. De Serviceability (onderhoudsverplichting) en Maintainability (onderhoudbaarheid) zijn direct van invloed op de algehele beschikbaarheid van de service.

D. Onjuist. De Reliability (betrouwbaarheid) van componenten is direct van invloed op de algehele beschikbaarheid van de service.

26 van 40

Welke van de volgende is **geen** activiteit van Problem Management?

- A. Het onderhouden van betrekkingen met externe leveranciers
- B. Het proactief voorkomen van incidenten door trendanalyse
- C. Het overnemen van incidenten die de aanvaarde tijdsaders hebben overschreden
- D. Nauw samenwerken met Availability Management om te waarborgen dat de overeengekomen Service Levels worden nageleefd

A. Onjuist. Dit is onderdeel van de activiteiten die door Problem Management worden uitgevoerd.

B. Onjuist. Dit is onderdeel van de activiteiten die door Problem Management worden uitgevoerd.

C. Juist. Problem Management kan gevraagd worden Incident Management te ondersteunen als resource maar kan niet verantwoordelijk worden.

D. Onjuist. Dit is onderdeel van de activiteiten die door Problem Management worden uitgevoerd.

27 van 40

Welke van de volgende is een activiteit van Capacity Management?

- A. Maintainability (onderhoudbaarheid)
- B. Middelenbeheer
- C. Beveiliging
- D. Serviceability (onderhoudsverplichting)

A. Onjuist. Maintainability (onderhoudbaarheid) is een activiteit van Availability Management.

B. Juist. Middelenbeheer is een activiteit van Capacity Management.

C. Onjuist. Beveiliging is de verantwoordelijkheid van Security Management.

D. Onjuist. Serviceability (onderhoudsverplichting) is een activiteit van Availability Management.

28 van 40

Wat is het doel van Incident Management?

- A.** Communicatie met klanten en gebruikers over toekomstige storingen in de dienstverlening
- B.** Matchen: kijken of een incident bekend is
- C.** Het zo spoedig mogelijk herstellen van services
- D.** Het volgen van problemen in de Known Error database (KEDB)

A. Onjuist. Communicatie is een taak of activiteit die wordt uitgevoerd door de Service Desk ter ondersteuning van Incident Management maar is niet het doel van Incident Management.
B. Onjuist. Matchen is niet het doel van Incident Management. Het is een onderdeel van een Incident Management-activiteit.
C. Juist. Dit is het doel van Incident Management.
D. Onjuist. Dit is een verantwoordelijkheid van Problem Management.

29 van 40

Welke van de volgende definities beschrijft het basisbegrip 'Integriteit' in het Security Management-proces?

- A.** toegang tot de gegevens op elk moment
- B.** bescherming van de gegevens tegen toegang en gebruik zonder autorisatie
- C.** het vermogen de correctheid van de gegevens te verifiëren
- D.** de correctheid van de gegevens

A. Onjuist. De toegankelijkheid tot gegevens betekent niet dat de gegevens correct zijn zoals bedoeld met het begrip 'Integriteit'.
B. Onjuist. De bescherming van de gegevens wordt 'Beveiliging' genoemd.
C. Onjuist. Niet het vermogen de correctheid van de gegevens te verifiëren, maar de correctheid zelf wordt 'Integriteit' genoemd.
D. Juist. De correctheid van de gegevens wordt 'Integriteit' genoemd.

30 van 40

Tijdens welke Configuration Management-activiteit worden geregeld audits uitgevoerd?

- A.** Identificatie
- B.** Planning
- C.** Statusbewaking
- D.** Verificatie

A. Onjuist. Identificatie gaat over het identificeren van de IT-componenten die aan de Configuration Management Database (CMDB) moeten worden toegevoegd.
B. Onjuist. Planning betekent het plannen van de rol en verantwoordelijkheden van het proces en het bepalen van het bereik (de scope) en de detaillering van de Configuration Management Database (CMDB).
C. Onjuist. De bewaking van de status van IT-componenten betekent het nagaan van en rapporteren over de status van een component, zoals 'operationeel', 'niet operationeel', 'in onderhoud', 'gearchiveerd'.
D. Juist. Het uitvoeren van reviews en audits om vast te stellen of de Configuration Management Database (CMDB) up-to-date en correct is, is onderdeel van verificatie.

31 van 40

Welke aspecten zou u niet verwachten in een Service Level Rapportage voor de klant?

- A.** het gemiddelde gebruiksniveau van het Service Desk-personeel
- B.** het gerealiseerde beschikbaarheidsniveau en de uitvaltijd per periode
- C.** het percentage incidenten dat binnen de doelstelling is afgehandeld
- D.** geslaagde changes en back-outs per periode

A. Juist. Het gemiddelde gebruiksniveau van het Service Desk-personeel wordt gerapporteerd in een Service Desk Rapportage, niet in een Service Level Rapportage.

B. Onjuist. Een Service Level Rapportage bevat de beschikbaarheid die in een bepaald tijds kader is gerealiseerd.

C. Onjuist. Het percentage incidenten dat binnen de doelstelling is afgehandeld kan onderdeel zijn van een Service Level Rapportage.

D. Onjuist. Geslaagde changes en back-outs kunnen onderdeel zijn van een Service Level Rapportage.

32 van 40

Welke van de volgende processen heeft de meest directe relatie of onderlinge afhankelijkheid met Capacity Management?

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

A. Juist. Capacity Management en Availability Management hebben gemeenschappelijke doelen en vullen elkaar aan. In het ideale geval worden Availability Management en Capacity Management op elkaar afgestemd, aangezien er veel onderlinge afhankelijkheden zijn. Door de vele afhankelijkheden moeten de twee processen op een passende manier gecoördineerd worden. De processen gebruiken veel van dezelfde tools en technieken, zoals Component Failure Impact Analysis (CFIA) en Fault Tree Analysis (FTA).

B. Onjuist. Informatie uit Configuration Management kan handig zijn voor Capacity Management en conceptueel gezien is de CDB een subset van de CMDB. De sterkste relatie is die met Availability Management als gevolg van de onderlinge afhankelijkheid.

C. Onjuist. Hoewel dit een waardevolle interface is, vertrouwt IT Service Continuity meer op Availability Management voor de ontwerpactiviteiten en op Capacity Management voor de capaciteitsvereisten. De sterkste relatie is die met Availability Management als gevolg van de onderlinge afhankelijkheid.

D. Tussen Release Management en Capacity Management bestaat een wisselwerking bij het bepalen van de uitrolopties/-plannen maar de meest directe relatie met Capacity Management ligt bij Availability Management als gevolg van de onderlinge afhankelijkheid.

33 van 40

Een proces is een logische bundeling van activiteiten met een vooraf gedefinieerd doel.

Waar is de proceseigenaar verantwoordelijk voor?

- A. beschrijving van het proces
- B. implementatie van het proces
- C. leveren van procesrapportage
- D. opzetten van het proces

A. Juist. De proceseigenaar is met name verantwoordelijk voor het resultaat en de scope (beschrijving) van het proces.
B. Onjuist. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de proceseigenaar is het houden van het globale overzicht op het proces. De proceseigenaar is de eindverantwoordelijke voor de 'stabiliteit' van het proces. De implementatie van het proces is de verantwoordelijkheid van de procesmanager en het processteam.
C. Onjuist. Procesrapportage is de verantwoordelijkheid van de procesmanager.
D. Onjuist. De belangrijkste verantwoordelijkheid van de proceseigenaar is het houden van het globale overzicht op het proces gedurende de activiteiten. Het opzetten van het proces is de verantwoordelijkheid van de procesmanager onder leiding van de proceseigenaar.

34 van 40

De hele IT-infrastructuur is getroffen door een stroomstoring. Gelukkig is er een ITSC-plan (IT Service Continuity).

Op welk moment moet het crisisteam het ITSC-plan inzetten?

- A. Direct, aangezien er geen gebruik kan worden gemaakt van de IT-service.
- B. Als de storing de in de Service Level Agreement (SLA) vastgelegde doelen in gevaar brengt.
- C. Als de Incident Manager van mening is dat het noodzakelijk is.
- D. Als de tijd waarbinnen de storing opgelost moet zijn, is verstreken.

A. Onjuist. Het ITSC-plan wordt ingezet na een vooraf vastgelegde periode, niet direct nadat het incident plaatsvindt.
B. Juist. Het ITSC-plan wordt ingezet na een vooraf vastgelegde periode, en als de in de Service Level Agreement (SLA) vastgelegde doelen niet gerealiseerd kunnen worden.
C. Onjuist. Het ITSC-plan wordt ingezet na een vooraf vastgelegde periode. Het moment wordt dus niet bepaald door de Incident Manager.
D. Onjuist. Het ITSC-plan wordt ingezet na een vooraf vastgelegde periode, en als de in de Service Level Agreement (SLA) vastgelegde doelen niet gerealiseerd kunnen worden. Als de tijd waarbinnen een storing moet zijn hersteld de overeengekomen limiet overschrijdt, is dit niet direct een reden om het IT Service Continuity-plan in te zetten.

35 van 40

Met welk proces of welke functie wordt het verzoek om een nieuw werkstation gestandaardiseerd?

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

A. Juist. Een verzoek om een nieuw werkstation is een Request for Change (RFC). Change Management regelt alle Requests for Change en wijst vervolgens het meest efficiënte pad toe (in dit geval het maken van een standaard-change die door de Service Desk als een Service Request wordt behandeld).

B. Onjuist. Een verzoek om een nieuw werkstation is een Request for Change (RFC). Incident Management is verantwoordelijk voor het zo spoedig mogelijk oplossen van incidenten.

C. Onjuist. Een verzoek om een nieuw werkstation is een Request for Change (RFC). De Service Desk is het eerste contactpunt voor gebruikers.

D. Onjuist. Een verzoek om een nieuw werkstation is een Request for Change (RFC). Service Level Management is verantwoordelijk voor het beheer van Service Level Agreements (SLA's).

36 van 40

Welke stelling beschrijft de rol van de Service Desk het best?

- A.** De Service Desk waarborgt dat de overeengekomen IT-service beschikbaar is.
- B.** De Service Desk waarborgt dat de telefoon altijd bemand is.
- C.** De Service Desk is het eenduidige aanspreekpunt voor de klant.
- D.** De primaire taak van de Service Desk is het onderzoeken van problemen.

A. Onjuist. Dit is de verantwoordelijkheid van Availability Management.

B. Onjuist. Waarborgen dat de telefoon bij de Service Desk te allen tijde bemand is, is natuurlijk belangrijk, maar het is niet de beste beschrijving van de rol van de Service Desk.

C. Juist. Het is een van de belangrijkste verantwoordelijkheden van de Service Desk om als eenduidig aanspreekpunt te fungeren.

D. Onjuist. Het onderzoeken en oplossen van problemen is de verantwoordelijkheid van Problem Management.

37 van 40

Wat is een voordeel van het gebruik van ITIL®?

- A.** het is eindelijk mogelijk IT-services door te berekenen
- B.** de organisatie rond de IT-services kan sneller worden opgezet
- C.** de kwaliteit en de kosten van de IT-services kunnen efficiënter worden gecontroleerd
- D.** de gebruikers kunnen invloed uitoefenen op de IT-organisatie die de IT-services levert

A. Onjuist. IT-services doorberekenen kan met of zonder het gebruik van ITIL®.

B. Onjuist. Het opzetten van de IT-organisatie met behulp van ITIL® heeft veel voordelen maar kost ook tijd.

C. Juist. Door gebruik te maken van ITIL® kunnen de IT-services efficiënter worden gecontroleerd voor wat betreft kwaliteit en kosten.

D. Onjuist. Invloed uitoefenen op de IT-organisatie kan met of zonder het gebruik van ITIL®.

38 van 40

In Change Management vindt er een aantal activiteiten plaats tussen het accepteren van een Request for Change (RFC) en het afronden van de change.

Welke activiteit vindt **als eerste** plaats nadat een Request for Change is geaccepteerd?

- A. het doorvoeren en testen van de change
- B. het bepalen van de urgentie van de change
- C. het uitvoeren van de change
- D. de RFC inplannen

A. Onjuist. Het doorvoeren en testen van de change vindt plaats nadat de classificatie heeft plaatsgevonden. Het bepalen van de urgentie is onderdeel van de classificatie.
B. Juist. De eerste stap na de acceptatie is het bepalen van de urgentie van de change.
C. Onjuist. Het uitvoeren van de change vindt plaats nadat deze is gecreëerd, getest en ingepland.
D. Onjuist. Het inplannen van de RFC vindt plaats na de classificatie. Het bepalen van de urgentie is onderdeel van de classificatie.

39 van 40

Wat betekent 'detaillering' in de context van de Configuration Management Database (CMDB)?

- A. de diepte van de structuur van de database
- B. de locatie van het Configuration Item (CI)
- C. de hoeveelheid opgeslagen Configuration Items (CI's)
- D. de relatie tussen de verschillende Configuration Items (CI's)

A. Juist. De detaillering staat voor de diepte van de Configuration Management Database (CMDB).
B. Onjuist. De locatie van Configuration Items (CI's) is hun fysieke locatie.
C. Onjuist. De hoeveelheid opgeslagen Configuration Items is het aantal Configuration Items (CI's) dat zich in de Configuration Management Database (CMDB) bevindt.
D. Onjuist. De relatie tussen Configuration Items (CI's) staat los van de bijzonderheden van individuele CI's.

40 van 40

Welke van de volgende taken is onderdeel van Pro-active Problem Management?

- A. trendanalyse
- B. een change doorvoeren om een probleem op te lossen
- C. beheren van Known Errors
- D. registreren van veel voorkomende storingen

A. Juist. Trendanalyse is onderdeel van Pro-active Problem Management. Door trends te analyseren kan Problem Management incidenten/problemen identificeren voordat ze optreden en, via Change Management, maatregelen nemen voordat een incident optreedt.
B. Onjuist. Het doorvoeren van een change om een probleem op te lossen is reactief, en het beheren van de change is de verantwoordelijkheid van Change Management
C. Onjuist. Het beheer van Known Errors is wel een taak van Problem Management maar is geen proactieve taak.
D. Onjuist. De registratie van veel voorkomende storingen is onderdeel van Incident Management/Service Desk.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

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

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