

**Musterexamen**

Examen ITIL Foundation

Seiten: 29

**ITIL**

**Foundation Certificate in IT Service Management  
(ITIL Foundation)**

**Musterexamen VB\_ITILF\_DU\_3.0**

Inhalt

2 Einführung

4 Musterfragen

13 Antwortschlüssel

**EXIN**

Kantoor Janssoenborch, Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht

Postbus 19147, 3501 DC Utrecht

Telefon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

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

Internet <http://www.exin-exams.com>

### **Einführung**

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

Die Dauer der Prüfung ist 60 Minuten.

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

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

## Musterfragen

### 1 von 40

Welcher ITIL-Prozess oder welche ITIL-Funktion bearbeitet Störungen und Anwenderfragen?

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

### 2 von 40

Was ist der Unterschied zwischen einem bekannten Fehler (Known Error) und einem Problem?

- A. Bei einem bekannten Fehler ist die zugrundeliegende Ursache bekannt, bei einem Problem nicht.
- B. Bei einem bekannten Fehler ist die Rede von einem Fehler in der IT-Infrastruktur, bei einem Problem nicht.
- C. Ein bekannter Fehler ist immer Folge eines Zwischenfalls, ein Problem nicht immer.
- D. Bei einem Problem wurden die relevanten Konfigurations-Elemente bereits bestimmt, bei einem bekannten Fehler nicht.

### 3 von 40

Wer ist für die zeitliche Einplanung eines Changes verantwortlich?

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

### 4 von 40

Wer ist befugt, ein Service Level Agreement (SLA) zur Lieferung von IT-Dienstleistungen mit der IT-Organisation abzuschließen?

- A. Service Level Management
- B. der Anwender
- C. der ITIL-Prozesseigentümer
- D. der IT-Kunde

### 5 von 40

In welchem Dokument legen Sie Anforderungen fest, die sich auf die Kapazität auswirken?

- A. Im Kapazitätsplan
- B. Im Service Optimierungsprogramm
- C. Im Service Qualitätsplan
- D. In den Service Level-Anforderungen

**6 von 40**

Wenn in einer Windows-Umgebung eine neue Version eines Softwarepakets installiert wird, kann sich dies auf andere Softwarepakete auswirken.

Welcher ITIL-Prozess überwacht, ob während oder nach einer Installation alle betroffenen Systeme fehlerfrei arbeiten?

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

**7 von 40**

Der Availability Manager will wissen, wie es mit der Wiederherstellung von IT-Komponenten aussieht. Bei wem muss er sich die erforderlichen Informationen einholen?

- A. Beim Service Desk
- B. Bei der technischen Administration
- C. Beim Incident Management
- D. Beim Service Level Management

**8 von 40**

Welcher der nachstehenden Begriffe bezeichnet das Ausmaß, in dem ein Zwischenfall (Incident) zu einer Abweichung vom normalen Serviceniveau führt?

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

**9 von 40**

Was ist die erste Aktivität, die im Problem Management Prozess enthalten sein sollte?

- A. analysieren aller bestehenden Zwischenfälle
- B. klassifizieren von Problemen und Prioritäten setzen
- C. lösen von Problemen

D. für die Managementinformationen sorgen

**10 von 40**

Worüber berichtet ein Change Manager der Organisation bezüglich eines ausgeführten Changes?

- A. Über die Personalkosten
- B. Über die Anzahl der Zwischenfälle (Incidents), die im Kontext eines durchgeführten Changes auftraten.
- C. Über falsch registrierte Konfigurations-Elemente (CIs)
- D. Über den Aufbau und die Zusammenstellung der Konfigurations-Elemente (CIs)

**11 von 40**

Aus welcher Datensammlung können statistische Daten abgerufen werden, die Einblick in den Aufbau und die

Zusammensetzung der IT-Infrastruktur geben?

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

**12 von 40**

Was ist eine andere Bezeichnung für Uptime?

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

**13 von 40**

Was ist eine Aktivität des IT Service Continuity Managements?

- A. das Analysieren der Service-Zeiten
- B. das Erstellen und kontinuierliche Weiterbearbeitung eines Ausweichplans
- C. die Reporting über die Verfügbarkeit
- D. das Gewährleisten, dass Konfigurations-Elemente kontinuierlich aktualisiert werden

**14 von 40**

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

- A. der Schutz der Daten vor unbefugter Einsichtnahme und Verwendung
- B. die jederzeitige Verfügbarkeit über Daten
- C. die Kontrollierbarkeit der Daten auf Richtigkeit
- D. die Korrektheit der Daten

**15 von 40**

Was ist nie eine Aktivität des Service Desk?

- A. die Abwicklung von (Standard) Requests for Change (RFC)
- B. die Abwicklung von Reklamationen über die Dienstleistung der IT-Organisation
- C. die zugrundeliegende Ursache von Zwischenfällen ermitteln
- D. Informationen über Produkte und Dienstleistungen erteilen

**16 von 40**

Welche der nachstehenden Kommunikationsformen gehört zu einem der taktischen Prozesse?

- A. Anwender-Unterstützung auf dem Gebiet von Anwendungen
- B. Rundschreiben des Service Desk über eine Anwendung
- C. Besprechung einer Request for Change (RFC) in Bezug auf die Erweiterung einer Anwendung mit dem Antragsteller dieser RFC
- D. Vereinbarungen über den Verfügbarkeitsprozentsatz einer gekauften Anwendung

**17 von 40**

Der PC eines IT-Anwenders funktioniert nicht mehr. Dies ist nicht das erste Mal, dass er mit einem defekten PC konfrontiert ist. Vor drei Monaten funktionierte der PC ebenfalls nicht. Er teilt die Störung dem Service Desk mit.

Wovon ist hier die Rede?

- A. Zwischenfall
- B. bekannter Fehler
- C. Problem
- D. Request for Change

**18 von 40**

Was ist ein Beispiel für einen Service Request?

- A. eine Reklamation über die Dienstleistung
- B. eine Störungsmeldung
- C. eine Verlegung der Apparatur
- D. die Bitte um Dokumentation

**19 von 40**

Womit beschäftigt sich das Pro-aktive Problem Management?

- A. das Behandeln von Requests for Change
- B. die Trendanalyse und Identifizierung von möglichen Zwischenfällen und Problemen
- C. das Verfolgen aller Störungen
- D. das Verhindern, dass neue Änderungen infolge von vorgenommenen Änderungen auftreten

**20 von 40**

Welcher ITIL-Prozess liefert die meisten inhaltlichen Beiträge, die Aktualisierungen von CIs in der CMDB erforderlich machen?

- A. Das Change Management
- B. Das Konfigurations-Management
- C. Das Incident Management
- D. Das Problem Management

**21 von 40**

'Control' ist eine der Aktivitäten des Configuration Managements.

Was beinhaltet diese Aktivität?

- A. die Aktualisierung aller Änderungen der Konfigurations-Elemente (Configuration Items, CI's) und ihre Beziehungen in der Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB)
- B. die Kontrolle, ob die CI's und ihre Attributen richtig in der CMDB stehen
- C. die Installation neuer CI's in der Betriebsumgebung
- D. die Inventarisierung der CI's

**22 von 40**

Welche Aktivität gehört zum Prozess Availability Management?

- A. das Klassifizieren von Requests for Change
- B. das Definieren der Auswirkungen für Störungen
- C. das Identifizieren von Problemen in Bezug auf die Verfügbarkeit von IT Service
- D. das Messen der Verfügbarkeit des IT-Service

**23 von 40**

In welchem ITIL-Prozess wird mit den IT-Service Kunden über die Kosten des Service verhandelt?

- A. Availability Management
- B. Capacity Management

- C. Financial Management for IT Services
- D. Service Level Management

**24 von 40**

Was muss als Attribut in die Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB) aufgenommen werden, um feststellen zu können, an welchen Konfigurations-Elementen (Configuration Items, CI's) zur Zeit Wartungsarbeiten vorgenommen werden?

- A. Ankaufdatum
- B. Eigentümer
- C. Ort
- D. Status

**25 von 40**

Welche der folgenden Änderungen muss vom Change Management autorisiert werden?

- A. die Durchführung von Änderungen an einer Datensammlung (Datenbank) durch Anwender
- B. das erneute Setzen eines Kennworts
- C. das Hinzufügen eines neuen Anwenders in einem System
- D. der Umzug eines Druckers von der zweiten in die dritte Etage

**26 von 40**

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

Welche Maßnahme muss ein Availability Manager in diesem Fall durchführen?

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

**27 von 40**

Welcher ITIL-Prozess oder welche ITIL-Funktion ist für die Planung und Umsetzung der Aktivität „Zwischenfälle mit bekannten (dokumentierten) Lösungen in Verbindung bringen“ verantwortlich?

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

**28 von 40**

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

- A. den Status 'Incident'
- B. den Status 'Known Error'
- C. den Status 'Gelöst'
- D. den Status 'Request for Change'

**29 von 40**

Nachdem eine Änderung vorgenommen wurde, findet eine Auswertung statt.

Wie bezeichnet ITIL diese Auswertung?

- A. Zeitplan für Änderungen (Forward Schedule of Changes, FSC)
- B. Review nach der Implementierung (Post Implementation Review, PIR)
- C. Service-Entwicklungsplan (Service Improvement Programme, SIP)
- D. Service-Anforderungen (Service Level Requirements, SLR's)

**30 von 40**

Aufgrund eines Defekts der Audiokarte eines Anwenders wurde diese durch eine neue ersetzt.

Welcher ITIL-Prozess ist für die Erfassung dieser Aktivität verantwortlich?

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

**31 von 40**

Wo wird der Inhalt der Softwarebestandteile von Releases gespeichert?

- A. In der Kapazitäts-Datenbank (CDB)
- B. In der Configuration Management Datenbank (CMDB)
- C. Im Maßgeblichen Hardware-Lager (DHS)
- D. In der Definitiven Software Bibliothek (DSL)

**32 von 40**

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

- A. Vereinbarungen in Bezug auf den zu liefernden Service
- B. die Verfügbarkeit des Services im abgelaufenen Zeitraum
- C. ein Plan bzgl. die Vorgehensweise zur Implementierung des Prozesses Service Level Management

D. detaillierte technische Beschreibungen des TCP-IP Protokolls

**33 von 40**

Welcher ITIL-Prozess sorgt dafür, dass der IT-Service im Fall einer Störung schnellstmöglichst wieder hergestellt wird?

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

**34 von 40**

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

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

**35 von 40**

Welche Verantwortung hat der für die Sicherheit verantwortliche Security Manager bei der Abfassung eines neuen Service Level Agreement (SLA)?

- A. Übertragung der Service-Anforderungen für den Schutz von Informationen
- B. Bestimmung der Elementaren Sicherheitsanforderungen (Security Baseline) im Service-Katalog
- C. Absicherung der in einem SLA enthaltenen Sicherheitsbestimmungen mit korrespondierenden Regelungen in einem Operational Level Agreement
- D. Berichterstattung über die technische Verfügbarkeit von Sicherheitskomponenten

**36 von 40**

Welcher ITIL-Prozess überwacht die Verteilung eines neuen Software-Releases?

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

**37 von 40**

In welchem ITIL-Prozess wird eine Analyse über mögliche Bedrohungen und Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von den IT-Services erstellt und werden auf diesen Grundlagen Gegenmaßnahmen formuliert?

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

**38 von 40**

Wie wird innerhalb des Prozesses Capacity Management die Aktivität bezeichnet, mit welcher der Kapazitätsbedarf angepasst werden kann?

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

**39 von 40**

Welcher ITIL-Prozess ist für das Erstellen eines Leistungsverrechnungssystems verantwortlich?

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

**40 von 40**

Was ist IT Service Management?

- A. effektive und effiziente Lieferung von IT Service Leistungen mit einer gleich bleibenden Qualität auf die sich der Anwender der IT Service Leistung verlassen kann
- B. das Einrichten der Verwaltung der IT-Infrastruktur gemäß der Methoden in der IT Infrastructure Library
- C. die prozessmäßige Steuerung der IT-Infrastruktur, so dass die IT-Organisation dem Kunden auf professionelle Weise IT-Systeme liefern kann
- D. einer größeren Öffentlichkeit mehr Einblick in den IT-Service geben

### Antwortschlüssel

#### 1 von 40

Welcher ITIL-Prozess oder welche ITIL-Funktion bearbeitet Störungen und Anwenderfragen?

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

- A. Falsch. Availability Management hat keinen direkten Kontakt mit Anwendern.
- B. Falsch. Service Level Management hat die Aufgabe Services mit den Kunden zu definieren und zu vereinbaren und nicht die Bearbeitung von Störungen und Anwenderfragen.
- C. Falsch. Problem Management beschäftigt sich mit der Untersuchung der zugrundeliegenden Ursachen von einer oder mehrerer Störungen.
- D. Richtig. Die Behandlung von Störungen und Anwenderfragen ist Aufgabe des ITIL-Funktions Service Desk.

#### 2 von 40

Was ist der Unterschied zwischen einem bekannten Fehler (Known Error) und einem Problem?

- A. Bei einem bekannten Fehler ist die zugrundeliegende Ursache bekannt, bei einem Problem nicht.
- B. Bei einem bekannten Fehler ist die Rede von einem Fehler in der IT-Infrastruktur, bei einem Problem nicht.
- C. Ein bekannter Fehler ist immer Folge eines Zwischenfalls, ein Problem nicht immer.
- D. Bei einem Problem wurden die relevanten Konfigurations-Elemente bereits bestimmt, bei einem bekannten Fehler nicht.
- A. Richtig. Beim Untersuchen eines Problems (Problem) wird die zugrundeliegende Ursache festgestellt. Somit kennt man die Ursache zu dem Problem. In diesem Augenblick spricht man von einem bekannten Fehler (Known Error).
- B. Falsch. Sowohl bei einem bekannten Fehler als auch bei einem Problem kann die Ursache an der IT-Infrastruktur liegen. Beim bekannten Fehler kennt man die Ursache.
- C. Falsch. Einem Problem geht in der Regel mindestens ein Zwischenfall in der IT-Infrastruktur voraus.
- D. Falsch. Bei der Beschreibung eines Problems sind die relevanten Konfigurations-Elemente noch nicht bekannt. Das Problem muss noch untersucht werden und wird am Ende der Untersuchung zu einem bekannten Fehler, wenn die Ursache für den Fehler klar geworden ist.

#### 3 von 40

Wer ist für die zeitliche Einplanung eines Changes verantwortlich?

- A. Der Change Manager
- B. Das Change Advisory Board (CAB)

- C. Der Kunde
- D. Das IT Management
- A. Richtig. Der Change Manager ist die Person, die für den Change-Kalender die Endverantwortung trägt.
- B. Falsch. Das Change Advisory Board (CAB) ist eine beratende Instanz und kann hierbei beratend tätig werden, aber die Endverantwortung hat der Change Manager.
- C. Falsch. Die Bedeutung des Change für den Kunden wird zwar bei der Planung berücksichtigt, aber der Change Manager legt letztlich den Change-Kalender fest.
- D. Falsch. Der Change Manager hat eine delegierte Autorität im Namen des IT Managements. Der Change Manager kann aber seine Verpflichtungen vom IT Management erhalten.

**4 von 40**

Wer ist befugt, ein Service Level Agreement (SLA) zur Lieferung von IT-Dienstleistungen mit der IT-Organisation abzuschließen?

- A. Service Level Management
- B. der Anwender
- C. der ITIL-Prozesseigentümer
- D. der IT-Kunde
- A. Falsch. Service Level Management gehört zur IT-Organisation und kann daher keine Verträge mit der IT-Organisation abschließen.
- B. Falsch. Der Anwender ist der Nutzer der Leistungen, der für seine Arbeit die IT Dienstleistungen und Mittel nutzt. Er wird aber in der Regel keine Verträge mit der IT Organisation abschließen.
- C. Falsch. Der ITIL-Prozesseigentümer gehört zur IT-Organisation und kann daher keine Verträge mit dieser abschließen.
- D. Richtig. Der IT-Kunde ist befugt, einen Service Level Agreement (SLA) mit der IT-Organisation zur Lieferung von IT-Dienstleistungen abzuschließen.

**5 von 40**

In welchem Dokument legen Sie Anforderungen fest, die sich auf die Kapazität auswirken?

- A. Im Kapazitätsplan
- B. Im Service Optimierungsprogramm
- C. Im Service Qualitätsplan
- D. In den Service Level-Anforderungen
- A. Falsch. Der Kapazitätsplan vermittelt ein Bild der vorhandenen Kapazität und der zu erwartenden Entwicklungen beim Servicebedarf. Außerdem bietet er eine Aufstellung der zu erwartenden Kosten.
- B. Falsch. Im Service Optimierungsprogramm werden Aktionen, Phasen und Liefertermine dokumentiert, die zu einer Optimierung des IT-Service führen sollen.

- C. Falsch. Der Service Qualitätsplan enthält Prozessparameter in Bezug auf die Management-Informationen.
- D. Richtig. In den Service-Anforderungen werden die Vorgaben festgelegt, auf deren Basis der Service geplant, entwickelt und eingerichtet wird, um in der Konsequenz die Ausführung des Service Level Agreement SLA garantieren zu können.

**6 von 40**

Wenn in einer Windows-Umgebung eine neue Version eines Softwarepakets installiert wird, kann sich dies auf andere Softwarepakete auswirken.

Welcher ITIL-Prozess überwacht, ob während oder nach einer Installation alle betroffenen Systeme fehlerfrei arbeiten?

- A. Change Management
  - B. IT Service Continuity Management
  - C. Problem Management
  - D. Release Management
- A. Richtig. Change Management sorgt dafür, dass die Risiken einer Änderung möglichst gering sind.
- B. Falsch. IT Service Continuity Management kann indirekt betroffen sein, falls etwas aufgrund der Änderung schief läuft, und daher der IT Service Continuity Plan zur Anwendung kommen muss. IT Service Continuity Management ist jedoch nicht verantwortlich.
- C. Falsch. Dies ist nicht die Aufgabe des Problem Managements.
- D. Falsch. Die tatsächlichen Aktionen (die neue Installation und das Testen anderer Pakete) können Aufgabe des Release Managements sein, allerdings ist Change Management für die Überwachung der Implementierung verantwortlich.

**7 von 40**

Der Availability Manager will wissen, wie es mit der Wiederherstellung von IT-Komponenten aussieht. Bei wem muss er sich die erforderlichen Informationen einholen?

- A. Beim Service Desk
  - B. Bei der technischen Administration
  - C. Beim Incident Management
  - D. Beim Service Level Management
- A. Falsch. Das gehört nicht zum Aufgabenbereich des Service Desk.
- B. Falsch. Das gehört nicht zum Aufgabenbereich der technischen Administration.
- C. Richtig. Denn die Störungsdatenbank des Incident Managements enthält Informationen über den Grad der Störung, die Dauer der Störung usw.
- D. Falsch. Das gehört nicht zum Aufgabenbereich des Service Level Manager.

**8 von 40**

Welcher der nachstehenden Begriffe bezeichnet das Ausmaß, in dem ein Zwischenfall (Incident) zu einer Abweichung vom normalen Serviceniveau führt?

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

- A. Falsch. Hier handelt es sich um einen Zwischenfall und (noch) nicht um eine Eskalation.
- B. Richtig. Die Auswirkung (Impact) bestimmt das Ausmaß, in dem ein Zwischenfall zu einer Abweichung vom normalen Serviceniveau (Service Level) führt.
- C. Falsch. Die Priorität wird durch die Auswirkung und die Dringlichkeit bestimmt; beide zusammen sind dann für die entsprechende Priorität verantwortlich.
- D. Falsch. Die Dringlichkeit hat nichts mit dem Grad der Schnelligkeit zu tun, mit der das Problem gelöst werden muss.

**9 von 40**

Was ist die erste Aktivität, die im Problem Management Prozess enthalten sein sollte?

- A. analysieren aller bestehenden Zwischenfälle
- B. klassifizieren von Problemen und Prioritäten setzen
- C. lösen von Problemen
- D. für die Managementinformationen sorgen

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

**10 von 40**

Worüber berichtet ein Change Manager der Organisation bezüglich eines ausgeführten Changes?

- A. Über die Personalkosten
- B. Über die Anzahl der Zwischenfälle (Incidents), die im Kontext eines durchgeführten Changes auftraten.
- C. Über falsch registrierte Konfigurations-Elemente (CIs)
- D. Über den Aufbau und die Zusammenstellung der Konfigurations-Elemente (CIs)

- A. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Financial Management.

- B. Richtig. Der Change Manager gibt diesen Bericht ab, um die Qualität der Change-Umsetzung darzustellen.
- C. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Konfigurations-Managements.
- D. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Konfigurations-Managements.

**11 von 40**

Aus welcher Datensammlung können statistische Daten abgerufen werden, die Einblick in den Aufbau und die

Zusammensetzung der IT-Infrastruktur geben?

- A. der Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB)
  - B. der Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB)
  - C. dem maßgebliches Hardware-Lager (Definitive Hardware Store, DHS)
  - D. der definitiven Software-Bibliothek (Definitive Software Library, DSL)
- A. Falsch. Die Kapazitäts-Datenbank (Capacity Database, CDB) enthält ausschließlich Kapazitäts- und Performance-Daten der IT-Infrastruktur.
  - B. Richtig. Die Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB) enthält eine Aufzeichnung der gesamten IT-Infrastruktur mit wechselseitigen Beziehungen.
  - C. Falsch. Im maßgebliches Hardware-Lager (Definitive Hardware Store, DHS) sind die Hardwarevorräte der standardisierten Basiskonfigurationen gespeichert.
  - D. Falsch. Die definitive Software-Bibliothek (Definitive Software Library, DSL) enthält die gesamte Quellensoftware und Dokumentation der operativen Software.

**12 von 40**

Was ist eine andere Bezeichnung für Uptime?

- A. durchschnittliche Zeit zwischen zwei Ausfällen (Mean Time Between Failures, MTBF)
  - B. durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR)
  - C. durchschnittliche Zeit zwischen System-Zwischenfälle (Mean Time Between System Incidents, MTBSI)
  - D. Verhältnis zwischen MTBF und MTBSI
- A. Richtig.
  - B. Falsch. Die durchschnittliche Zeit zur Wiederherstellung (Mean Time To Repair, MTTR) ist die durchschnittliche Zeit, die erforderlich ist, um den Zwischenfall zu beheben (Ausfallzeit, Downtime).
  - C. Falsch. Die durchschnittliche Zeit zwischen System-Störungen (Mean Time Between System Incidents, MTBSI) ist die durchschnittliche Zeit zwischen dem Auftreten von zwei aufeinander folgenden Zwischenfällen. Darin befindet sich also auch die MTTR.
  - D. Falsch. Ein Verhältnis zwischen zwei unterschiedlichen Zeiträumen resultiert in einen Faktor oder Prozentsatz. Das hat nichts mit Uptime zu tun.

**13 von 40**

Was ist eine Aktivität des IT Service Continuity Managements?

- A. das Analysieren der Service-Zeiten
  - B. das Erstellen und kontinuierliche Weiterbearbeitung eines Ausweichplans
  - C. die Reporting über die Verfügbarkeit
  - D. das Gewährleisten, dass Konfigurations-Elemente kontinuierlich aktualisiert werden
- A. Falsch. Das Analysieren der Service-Zeiten ist eine Aktivität des Service Desks.  
B. Richtig.  
C. Falsch. Die Reporting über die Verfügbarkeit ist eine Aktivität des Availability Managements.  
D. Falsch. Das Gewährleisten, dass die Konfigurations-Elemente kontinuierlich aktualisiert werden, ist eine Aktivität des Configuration Managements.

**14 von 40**

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

- A. der Schutz der Daten vor unbefugter Einsichtnahme und Verwendung
  - B. die jederzeitige Verfügbarkeit über Daten
  - C. die Kontrollierbarkeit der Daten auf Richtigkeit
  - D. die Korrektheit der Daten
- A. Richtig. Der Schutz der Daten vor unbefugter Einsichtnahme und Verwendung ist die Beschreibung für Vertraulichkeit (Confidentiality), wie im Prozess Security Management verwendet.  
B. Falsch. Die jederzeitige Verfügbarkeit über die Daten ist eine Beschreibung der Verfügbarkeit (Availability), wie im Prozess Security Management verwendet.  
C. Falsch. Die Kontrollierbarkeit der Daten auf Richtigkeit ist Teil der Beschreibung von Integrität (Integrity), wie im Prozess Security Management verwendet.  
D. Falsch. Die Korrektheit der Daten ist Teil der Beschreibung von Integrität (Integrity), wie im Prozess Security Management verwendet.

**15 von 40**

Was ist nie eine Aktivität des Service Desk?

- A. die Abwicklung von (Standard) Requests for Change (RFC)
- B. die Abwicklung von Reklamationen über die Dienstleistung der IT-Organisation
- C. die zugrundeliegende Ursache von Zwischenfällen ermitteln
- D. Informationen über Produkte und Dienstleistungen erteilen

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

### 16 von 40

Welche der nachstehenden Kommunikationsformen gehört zu einem der taktischen Prozesse?

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

### 17 von 40

Der PC eines IT-Anwenders funktioniert nicht mehr. Dies ist nicht das erste Mal, dass er mit einem defekten PC konfrontiert ist. Vor drei Monaten funktionierte der PC ebenfalls nicht. Er teilt die Störung dem Service Desk mit.

Wovon ist hier die Rede?

- A. Zwischenfall
  - B. bekannter Fehler
  - C. Problem
  - D. Request for Change
- A. Richtig. Es handelt sich um einen Zwischenfall. Der Zwischenfall ist dem Service Desk bisher noch nicht gemeldet worden.“
- B. Falsch. Bei dieser Meldung ist die Rede von einem Zwischenfall, noch nicht von einem bekannten Fehler (Known Error). Die Meldung einer wiederholten Störung bedeutet noch nicht, dass es sich um einen bekannten Fehler handelt.

- C. Falsch. Bei dieser Meldung kann noch nicht von einem Problem gesprochen werden. Die Meldung einer wiederholten Störung bedeutet noch nicht, dass es sich um ein Problem handelt.
- D. Falsch. Es handelt sich um einen Zwischenfall und nicht um einen Request for Change.

**18 von 40**

Was ist ein Beispiel für einen Service Request?

- A. eine Reklamation über die Dienstleistung
  - B. eine Störungsmeldung
  - C. eine Verlegung der Apparatur
  - D. die Bitte um Dokumentation
- A. Falsch. Eine Reklamation über die Dienstleistung ist möglicherweise ein Zwischenfall, aber kein Service Request, der vom Service Desk nach einem einfachen Standardverfahren gelöst werden kann.
- B. Falsch. Eine Störungsmeldung ist kein Service Request, sondern erfordert ein Incident Management-Verfahren, das für eine schnelle Wiederaufnahme der Dienstleistung sorgt.
- C. Falsch. Eine Verlegung der Apparatur fällt unter Änderungen (Changes).
- D. Richtig. Die Bitte eines Anwenders, z.B. um Informationen, Empfehlungen, Dokumentationen oder ein neues Kennwort, ist ein Service Request.

**19 von 40**

Womit beschäftigt sich das Pro-aktive Problem Management?

- A. das Behandeln von Requests for Change
  - B. die Trendanalyse und Identifizierung von möglichen Zwischenfällen und Problemen
  - C. das Verfolgen aller Störungen
  - D. das Verhindern, dass neue Änderungen infolge von vorgenommenen Änderungen auftreten
- A. Falsch. Das Behandeln von Requests for Change ist Aufgabe des Change Managements.
- B. Richtig. Pro-aktives Problem Management beschäftigt sich mit der Trendanalyse und Identifizierung von möglichen Zwischenfällen und Problemen.
- C. Falsch. Das Verfolgen aller Zwischenfälle und Störungen ist Aufgabe des Incident Managements.
- D. Falsch. Das Verhindern von neuen Änderungen infolge von vorgenommenen Änderungen ist nicht die Aufgabe des Pro-aktiven Problem Managements, sondern des Change Managements.

**20 von 40**

Welcher ITIL-Prozess liefert die meisten inhaltlichen Beiträge, die Aktualisierungen von CIs in der CMDB erforderlich machen?

- A. Das Change Management
- B. Das Konfigurations-Management

- C. Das Incident Management
- D. Das Problem Management
- A. Richtig. Das Change Management führt laufend Änderungen in der IT-Infrastruktur durch. Das Configuration Management ist dafür verantwortlich, diese Änderungen in die CMDB aufzunehmen.
- B. Falsch. Das Konfigurations-Managements führt zwar periodisch Audits durch (oder lässt diese durchführen), aber dies hat nur den Charakter von Stichproben.
- C. Falsch. Das Incident Management benutzt zwar die CMDB, liefert aber keine Beiträge zu ihrer Aktualisierung.
- D. Falsch. Das Problem Management benutzt die CMDB, und koppelt Probleme und bekannte Fehler an die CIs (Konfigurations-Elemente).

**21 von 40**

'Control' ist eine der Aktivitäten des Configuration Managements.

Was beinhaltet diese Aktivität?

- A. die Aktualisierung aller Änderungen der Konfigurations-Elemente (Configuration Items, CI's) und ihre Beziehungen in der Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB)
- B. die Kontrolle, ob die CI's und ihre Attributen richtig in der CMDB stehen
- C. die Installation neuer CI's in der Betriebsumgebung
- D. die Inventarisierung der CI's
- A. Richtig.
- B. Falsch. Die Kontrolle, ob die CI's und ihre Attribute richtig in der Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB) stehen, ist keine Beschreibung für die Aktivität von Control, sondern von Verifizierung.
- C. Falsch. Die Installation neuer Konfigurations-Elemente (Configuration Items, CI's) in der Betriebsumgebung ist keine Beschreibung für die Aktivität von 'Control'. Es ist eine Aktivität, die meistens unter Verantwortung des Change Managements vom Release Management ausgeführt wird.
- D. Falsch. Die Inventarisierung der Konfigurations-Elemente (CI's) ist keine Beschreibung für die Aktivität von 'Control', sondern von der Teilaufgabe Identifikation und Dokumentation.

**22 von 40**

Welche Aktivität gehört zum Prozess Availability Management?

- A. das Klassifizieren von Requests for Change
- B. das Definieren der Auswirkungen für Störungen
- C. das Identifizieren von Problemen in Bezug auf die Verfügbarkeit von IT Service
- D. das Messen der Verfügbarkeit des IT-Service
- A. Falsch. Klassifizieren von Requests for Change ist eine Aktivität des Change Managements.
- B. Falsch. Definieren der Auswirkungen für Zwischenfällen ist eine Aktivität des Incident Managements.

- C. Falsch. Identifizieren von Problemen in Bezug auf die Verfügbarkeit des IT-Service ist eine Aktivität des Problem Managements.
- D. Richtig. Messen ist neben der Berichterstattung die wichtigste Aktivität des Prozesses Availability Management. Die Aktivitäten Messen und Berichterstattung bilden die Grundlage für die Kontrolle der Service-Vereinbarungen, die Lösung von Problemsituationen und die Formulierung von Verbesserungsvorschlägen.

**23 von 40**

In welchem ITIL-Prozess wird mit den IT-Service Kunden über die Kosten des Service verhandelt?

- A. Availability Management
  - B. Capacity Management
  - C. Financial Management for IT Services
  - D. Service Level Management
- A. Falsch. Availability Management verhandelt nicht mit Kunden.
- B. Falsch. Capacity Management verhandelt nicht mit Kunden.
- C. Falsch. Financial Management for IT Services legt den Selbstkostenpreis und einen möglichen Verkaufspreis auf Grundlage der Finanzpolitik fest. Financial Management wird aber nicht mit dem Kunden in direkte Verhandlungen gehen.
- D. Richtig. Service Level Management hat die Aktivität 'Erstellen eine Service Vereinbarung'. Zu dieser Aktivität gehört das Verhandeln über die gewünschte Dienstleistung im Zusammenhang mit den Kosten. Die Ergebnisse dieser Verhandlungen werden in einem Service Level Agreement (SLA) dokumentiert.

**24 von 40**

Was muss als Attribut in die Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB) aufgenommen werden, um feststellen zu können, an welchen Konfigurations-Elementen (Configuration Items, CI's) zur Zeit Wartungsarbeiten vorgenommen werden?

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

**25 von 40**

Welche der folgenden Änderungen muss vom Change Management autorisiert werden?

- A. die Durchführung von Änderungen an einer Datensammlung (Datenbank) durch Anwender
  - B. das erneute Setzen eines Kennworts
  - C. das Hinzufügen eines neuen Anwenders in einem System
  - D. der Umzug eines Druckers von der zweiten in die dritte Etage
- 
- A. Falsch. Dann müsste das Change Management jedes Mal zustimmen, wenn ein Auftrag eingegeben oder ein Dokument gespeichert wird.
  - B. Falsch. Das erneute setzen eines Kennworts ist keine Änderung (Change), sondern ein Service Request. Würde man jede Passwortänderung als Change betrachten, wäre der Change Management Prozess schnell überlastet, durch Changes welche sich in der Regel nicht wesentlich auf die IT-Infrastruktur auswirken.
  - C. Falsch. Der Antrag des Hinzufügens eines neuen Anwenders ist ein Service Request.
  - D. Richtig. Dies stellt eine Änderung an der produktiv genutzten IT-Infrastruktur dar.

### 26 von 40

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

Welche Maßnahme muss ein Availability Manager in diesem Fall durchführen?

- A. Er bittet den Capacity Manager, die Kapazität des Servers zu vergrößern.
  - B. Er bittet den Problem Manager, das Problem schnellstens zu untersuchen.
  - C. Er bittet den Security Manager zu untersuchen, ob evtl. zu viele Berechtigungen erteilt wurden.
  - D. Er bittet den Service Level Manager, die Vereinbarungen in den Service Level Agreements (SLAs) zu überprüfen bzw. zu revidieren.
- 
- A. Falsch. Es muss zuerst eine Untersuchung vorgenommen werden, bevor eine Vergrößerung der Kapazität des Servers durchgeführt werden kann.
  - B. Richtig. Der erste Schritt besteht darin zu bestimmen, was die tatsächliche Ursache der Zwischenfälle ist. Diese Überprüfung einzuleiten und zu überwachen, ist Aufgabe des Problem Manager. Erst wenn klar ist, dass die Kapazität Ursache des Problems ist, können weitergehende Maßnahmen getroffen werden.
  - C. Falsch. Bei der Implementierung des Servers war bekannt, wie viele Personen sich bei diesem Server einloggen können. Es muss zuerst eine Überprüfung der grundlegenden Ursachen durch den Problem Manager durchgeführt werden.
  - D. Falsch. Die Vereinbarungen werden nicht so ohne weiteres angepasst; schließlich sind diese im Abgleich mit den anderen Prozessen entwickelt worden.

### 27 von 40

Welcher ITIL-Prozess oder welche ITIL-Funktion ist für die Planung und Umsetzung der Aktivität „Zwischenfälle mit bekannten (dokumentierten) Lösungen in Verbindung bringen“ verantwortlich?

- A. Change Management
- B. Incident Management

- C. Problem Management
- D. Service Desk
- A. Falsch. Das Change Management beschäftigt sich mit eingereichten Requests for Change und deren Abwicklung.
- B. Richtig. Dies ist eine Aktivität, die zum Prozess Incident Management gehört.
- C. Falsch. Das Problem Management beschäftigt sich mit der Untersuchung der zugrundeliegenden Ursache einer oder mehrerer Zwischenfälle.
- D. Falsch. Der Service Desk führt die Aktivität aus, das Incident Management jedoch stellt sicher, dass die Aktivität ausgeführt werden kann.

**28 von 40**

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

- A. den Status 'Incident'
- B. den Status 'Known Error'
- C. den Status 'Gelöst'
- D. den Status 'Request for Change'
- A. Falsch. Der Status 'Incident' existiert für ein Problem nicht. Eine oder mehrere Zwischenfälle bilden ein Problem.
- B. Richtig. Wenn die Ursache dieses Problems bekannt ist, bekommt es den Status bekannter Fehler (Known Error).
- C. Falsch. Der Status 'Gelöst' ist nicht korrekt in der ITIL-Terminologie. Das Problem muss zuerst noch gelöst werden, wenn die Ursache bekannt ist.
- D. Falsch. Ein Request for Change (RFC) ist die logische Folge eines bekannten Fehlers (Known Error). Die Lösung des bekannten Fehlers kann durch die Anfrage und Ausführung eines Request for Change erfolgen.

**29 von 40**

Nachdem eine Änderung vorgenommen wurde, findet eine Auswertung statt.

Wie bezeichnet ITIL diese Auswertung?

- A. Zeitplan für Änderungen (Forward Schedule of Changes, FSC)
- B. Review nach der Implementierung (Post Implementation Review, PIR)
- C. Service-Entwicklungsplan (Service Improvement Programme, SIP)
- D. Service-Anforderungen (Service Level Requirements, SLR's)
- A. Falsch. Ein Zeitplan für Änderungen (Forward Schedule of Changes, FSC) ist keine Auswertung, sondern ein Kalender mit einer Planung für die kommenden Änderungen.
- B. Richtig.
- C. Falsch. Ein Service-Entwicklungsplan (Service Improvement Programme, SIP) ist keine Auswertung. Ein SIP kann allerdings die Folge einer Auswertung sein (vom Service Level Management aus).

D. Falsch. Service-Anforderungen (Service Level Requirements, SLR's) sind die Erwartungen, die ein Kunde an eine (neue) Dienstleistung stellt. Es ist keine Auswertung.

**30 von 40**

Aufgrund eines Defekts der Audiotkarte eines Anwenders wurde diese durch eine neue ersetzt.

Welcher ITIL-Prozess ist für die Erfassung dieser Aktivität verantwortlich?

A. Change Management

B. Configuration Management

C. Incident Management

D. Problem Management

A. Falsch. Das Change Management ist für die Änderung verantwortlich, aber nicht für deren Registrierung.

B. Richtig. Das Configuration Management registriert neue Konfigurations-Elemente (Configuration Items, CI's) in der Konfigurations-Management-Datenbank (Configuration Management Database, CMDB).

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

D. Falsch. Das Problem Management könnte festgestellt haben, dass die Audiotkarte ersetzt werden muss, ist jedoch nicht für die Registrierung der Änderung verantwortlich.

**31 von 40**

Wo wird der Inhalt der Softwarebestandteile von Releases gespeichert?

A. In der Kapazitäts-Datenbank (CDB)

B. In der Configuration Management Datenbank (CMDB)

C. Im Maßgeblichen Hardware-Lager (DHS)

D. In der Definitiven Software Bibliothek (DSL)

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

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

C. Falsch. Im Maßgeblichen Hardware-Lager (DHS) werden Hardwarebestände gespeichert, insbesondere standardisierte Basiskonfigurationen.

D. Richtig. Der Inhalt von Releases wird in der Definitiven Software-Bibliothek DSL gespeichert.

**32 von 40**

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

A. Vereinbarungen in Bezug auf den zu liefernden Service

B. die Verfügbarkeit des Services im abgelaufenen Zeitraum

- C. ein Plan bzgl. die Vorgehensweise zur Implementierung des Prozesses Service Level Management
  - D. detaillierte technische Beschreibungen des TCP-IP Protokolls
- A. Richtig.
- B. Falsch. Die Verfügbarkeit der Services im abgelaufenen Zeitraums ist in den Verfügbarkeitsberichten zu finden.
- C. Falsch. Das Erstellen des Prozesses Service Level Management steht nicht in einem Service Level Agreement (SLA), sondern in einem Plan bzgl. der Vorgehensweise wie dieser Prozess zu implementieren ist.
- D. Falsch. Detaillierte technische Beschreibungen von Dienstleistungen sind nicht in einem guten SLA zu finden, da diese in der Regel nicht durch die Kunden verstanden werden. Somit werden sicherlich keine technische Beschreibungen des TCP-IP Protokolls im SLA stehen.

**33 von 40**

Welcher ITIL-Prozess sorgt dafür, dass der IT-Service im Fall einer Störung schnellstmöglichst wieder hergestellt wird?

- A. Change Management
  - B. Incident Management
  - C. Problem Management
  - D. Service Level Management
- A. Falsch. Das Change Management setzt Änderungen an der IT-Infrastruktur um..
- B. Richtig. Störungen gehen über das Incident Management ein. Das Incident Management versucht die Störungen schnellmöglichst zu beheben.
- C. Falsch. Das Problem Management untersucht die eigentlichen Ursachen die zu Störungen führen und erarbeitet ein Lösungskonzept.
- D. Falsch. Das Service Level Management behebt keine Störungen. Dieser Prozess legt die diesbezüglichen Vereinbarungen in einem Service Level Agreement (SLA) fest.

**34 von 40**

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

- A. Die Verfügbarkeit von IT Services in einem bestimmten Zeitraum (Periode)
  - B. Die Kosten des Financial Management Systems
  - C. Die Gesamtkosten der Netzwerk-Administration
  - D. Die Kosten pro Kunde bei den IT Services
- A. Falsch. Diese Informationen werden vom Availability Management berichtet.
- B. Falsch. Diese Informationen werden an das IT Management berichtet.
- C. Falsch. Denn diese Informationen braucht das Service Level Management SLM zur Weiterberechnung.

D. Richtig. Denn dies ist einer der vier Punkte in Bezug auf die Kosten, die an das Service Level Management SLM berichtet werden.

**35 von 40**

Welche Verantwortung hat der für die Sicherheit verantwortliche Security Manager bei der Abfassung eines neuen Service Level Agreement (SLA)?

- A. Übertragung der Service-Anforderungen für den Schutz von Informationen
- B. Bestimmung der Elementaren Sicherheitsanforderungen (Security Baseline) im Service-Katalog
- C. Absicherung der in einem SLA enthaltenen Sicherheitsbestimmungen mit korrespondierenden Regelungen in einem Operational Level Agreement
- D. Berichterstattung über die technische Verfügbarkeit von Sicherheitskomponenten

- A. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Service Level Manager; er erhält allerdings diesbezügliche Informationen vom Security Manager.
- B. Falsch. Das gehört zum Aufgabenbereich des Service Level Manager; er erhält allerdings diesbezügliche Informationen vom Security Manager.
- C. Richtig. Die Festlegung der entsprechenden Regelungen wird vom Security Management vorgenommen.
- D. Falsch. Die Berichterstattung über die Verfügbarkeit gehört zum Aufgabenbereich des Availability Management.

**36 von 40**

Welcher ITIL-Prozess überwacht die Verteilung eines neuen Software-Releases?

- A. Change Management
  - B. Configuration Management
  - C. Release Management
  - D. Service Level Management
- 
- A. Richtig. Die Überwachung der Verteilung von Releases finden unter der Verantwortung des Change Managements statt.
  - B. Falsch. Das Configuration Management führt keine Regie über die Verteilung von Releases, ist aber an der Lieferung von Konfigurations-Elementen-Informationen und deren Änderung hinsichtlich der Verteilung betroffen.
  - C. Falsch. Das Release Management führt keine Regie über die Verteilung von Releases, sondern liefert sachliche Informationen über Releases und die Planung.
  - D. Falsch. Das Service Level Management führt keine Regie über die Verteilung von Releases, sondern liefert den Anwendern Berichterstattung über die Releases.

**37 von 40**

In welchem ITIL-Prozess wird eine Analyse über mögliche Bedrohungen und Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse von den IT-Services erstellt und werden auf diesen Grundlagen Gegenmaßnahmen formuliert?

- A. Availability Management
  - B. IT Service Continuity Management
  - C. Problem Management
  - D. Service Level Management
- A. Falsch. Das Availability Management liefert Informationen über die erforderliche Verfügbarkeit von Komponenten der IT-Infrastruktur und ihre wechselseitigen Abhängigkeiten. Diese Informationen werden in der Analyse von Bedrohungen und Abhängigkeiten im Prozess IT Service Continuity Management genutzt.
- B. Richtig. Das IT Service Continuity Management analysiert die Bedrohungen und Abhängigkeiten und legt relevante Gegenmaßnahmen fest.
- C. Falsch. Das Problem Management untersucht die IT-Infrastruktur, um Ursachen (mögliche) Störungen der Dienstleistung herauszufinden. Externe Bedrohungen werden hier aber nicht betrachtet.
- D. Falsch. Das Service Level Management kann lediglich aufzeigen welche Verpflichtungen in Bezug auf die IT-Services eingegangen wurden.

**38 von 40**

Wie wird innerhalb des Prozesses Capacity Management die Aktivität bezeichnet, mit welcher der Kapazitätsbedarf angepasst werden kann?

- A. Application Sizing (Applikationsanpassung)
  - B. Demand Management (Bedarfsmanagement)
  - C. Modelling (Modellierung)
  - D. Tuning (Systemeinstellung)
- A. Falsch. Das Application Sizing ist eine projektbezogene Aktivität, bei der das Kapazitätsprofil für eine in Betrieb zu nehmende Applikation festgelegt wird.
- B. Richtig. Das Demand Management befasst sich mit der Anpassung des Kapazitätsbedarfs im Störfall.
- C. Falsch. Modeling wird verwendet, um das Lastverhalten der IT-Infrastruktur in Konfigurationsmodellen zu erproben um daraus Rückschlüsse für eine optimale Gestaltung der IT-Infrastruktur zu ziehen.
- D. Falsch. Beim System Tuning werden die Leistungsprofile der Configuration Items so optimiert, dass die geforderten Kapazitätsprofile der IT-Services erreicht werden.

**39 von 40**

Welcher ITIL-Prozess ist für das Erstellen eines Leistungsverrechnungssystems verantwortlich?

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

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

**40 von 40**

Was ist IT Service Management?

- A. effektive und effiziente Lieferung von IT-Serviceleistungen mit einer gleich bleibenden Qualität, auf die sich der Nutzer der IT-Serviceleistung verlassen kann
  - B. das Einrichten der Verwaltung der IT-Infrastruktur gemäß der Methoden in der IT Infrastructure Library
  - C. die prozessmäßige Steuerung der IT-Infrastruktur, so dass die IT-Organisation dem Kunden auf professionelle Weise IT-Systeme liefern kann
  - D. einer größeren Öffentlichkeit mehr Einblick in den IT-Service geben
- A. Richtig.
  - B. Falsch. IT Service Management ist mehr als das bloße Verwalten der IT-Infrastruktur.
  - C. Falsch. Beim IT Service Management geht es gerade nicht (mehr) um IT-Systeme, sondern um IT-Service.
  - D. Falsch. Das IT Service Management gemäß der IT Infrastructure Library schränkt sich auf die Mitarbeiter innerhalb der IT-Abteilung oder auf die Personen die an der Service Lieferung beteiligt sind ein.

## Die Beurteilung

### Examensergebnisse

Die höchste zu erreichende Punktzahl für ein ITIL Foundation Examen beträgt 40 Punkte. Wenn Sie 26 Punkte oder mehr erreicht haben, haben Sie das Examen bestanden.

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

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