

Fragebogen

Name:	_____
Matrikelnummer:	_____
Unterschrift:	_____

Für den Erhalt des ITSM 20000 Professional Prüfungszertifikates muss die im Multiple-Choice-Verfahren gehaltene Prüfung erfolgreich bestanden werden.

Version: ISO/IEC 20000-1:2018

Sprache: Deutsch

Dauer: 100 Minuten

Format: 50 Multiple-Choice-Fragen; zwei bis sechs Antwortmöglichkeiten, von denen eine, mehrere oder auch alle Antwortmöglichkeiten korrekt sein können.

min. Punkte: 33 von 50

Jede komplett richtig beantwortete Frage gibt einen Punkt. Bei falsch beantworteten Fragen gibt es 0 Punkte (aber keinen Punktabzug). Als falsch beantwortet gilt eine Frage, wenn eine falsche Antwort markiert ist, oder nicht alle richtigen angekreuzt wurden.

AUSFÜLLHILFE FÜR DEN ANTWORTBOGEN

Wie markiere ich richtig?

Für diese Prüfung erhalten Sie einen Fragebogen und einen Antwortbogen. Die Antworten sind durch entsprechende Markierungen auf dem Antwortbogen vorzunehmen. Dieser wird maschinell ausgewertet, handschriftliche Anmerkungen werden nicht berücksichtigt. Ankreuzungen auf dem Fragebogen werden nicht ausgewertet! Verwenden Sie für Ihre Markierungen ausschließlich einen schwarzen oder blauen Kugelschreiber von normaler Schriftstärke. Die Markierungen müssen deutlich und positionsgenau durch ein Kreuz erfolgen. Wenn Sie eine Ankreuzung korrigieren möchten, füllen Sie das Kästchen vollkommen aus, dadurch wird diese Markierung wie ein leeres Kästchen gewertet. Eine neuerliche Korrektur ist dann nicht mehr möglich!

Ausfüllen der Matrikelnummer:

Tragen Sie zu Beginn der Prüfung Ihre 9-stellige Matrikelnummer auf dem Antwortbogen in das dafür vorgesehene Feld ein. Übertragen Sie dann Ihre Matrikelnummer mit Kreuzen in die darunter befindlichen Kästchen, die von 0 bis 9 nummeriert sind. Die erste Spalte entspricht der 1. Ziffer Ihrer Matrikelnummer, die zweite Spalte entspricht der 2. Ziffer Ihrer Matrikelnummer usw.

Übertragen der richtigen Gruppe:

Bitte übertragen Sie die Gruppe, die Sie in der Kopfzeile des Fragebogens finden, in das entsprechende Feld auf dem Antwortbogen.

Viel Erfolg bei der Prüfung!

- 1) Was gehört zu den Prinzipien des Qualitätsmanagements nach ISO 9000?
 - a) Führungsstärke (leadership)
 - b) Systematisches Vorgehen (system approach)
 - c) Einbeziehung der beteiligten Personen
 - d) Verantwortlichkeit der Führung

- 2) Welche der folgenden Aspekte müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 beim Design neuer oder geänderter Services (8.5.2.2) berücksichtigt werden?
 - a) Änderungen am SMS, einschließlich geänderter Richtlinien, Pläne oder Prozesse
 - b) Aktualisierung der Einträge in der CMDB
 - c) Änderungen der Anforderungen im Zusammenhang mit Ressourcen.

- 3) Was müssen Pläne für neue oder geänderte Services gemäß ISO/IEC 20000-1 enthalten oder referenzieren?
 - a) Befugnisse und Verantwortlichkeiten für Aktivitäten im Design und in der Entwicklung
 - b) Geplante Aktivitäten und Termine
 - c) Service-Wartungskriterien (Service Maintenance Criteria)

- 4) Gemäß ISO/IEC 20000-1 (8.5.1.1) muss eine Change Management Policy etabliert und dokumentiert werden. Was muss diese gemäß ISO/IEC 20000-1 definieren?
 - a) Servicekomponenten und andere Elemente, die der Kontrolle des Change Managements unterliegen
 - b) Change-Kategorien
 - c) Kriterien zur Identifikation von Changes, die eine erhebliche Auswirkung auf Kunden oder Services haben können (Major Impact Changes)

- 5) Was muss gemäß ISO/IEC 20000-1 bei der Bestimmung der Anforderungen an die Service-Kontinuität (8.7.2) berücksichtigt werden?
 - a) SLAs
 - b) Risiken
 - c) Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines Service-Requests
 - d) Relevante Business-Anforderungen

- 6) Wodurch muss ein Service Provider die Steuerung und Kontrolle (Governance) eines Prozesses, der von einer anderen Partei ausgeführt wird, nachweisen?
 - a) Indem der Service Provider seine Verantwortung für diesen Prozess demonstriert.
 - b) Indem der Service Provider der ausführenden Partei verbietet, Prozessverbesserungen vorzuschlagen.
 - c) Indem der Service Provider den Prozess festlegt / definiert.
 - d) Indem der Service Provider Verbesserungen an diesem Prozess plant.

- 7) Welche der folgenden Elemente müssen in einem Vertrag mit einem Supplier enthalten sein oder referenziert werden?
- a) Mögliche Auswirkungen gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben
 - b) Verfahren zur Vorhersage der Auslastungsentwicklung
 - c) Befugnisse und Verantwortlichkeiten auf Seiten des Service Providers und des Suppliers
- 8) Wobei handelt es sich gemäß ISO/IEC 20000-1 um Anforderungen an die Service Management Policy?
- a) Sie muss Art und Häufigkeit von Releases (z.B. für Minor Releases, Major Releases, Emergency Fixes) definieren.
 - b) Sie muss dem Personal des Service Providers in Papierform zugänglich gemacht werden.
 - c) Sie muss an das Personal des Service Providers kommuniziert werden.
 - d) Sie muss als Teil der Vertragsbedingungen von jedem Mitarbeiter des Service Providers unterschrieben werden.
- 9) In welchen der folgenden Bereiche ist ein risikobasiertes Vorgehen gemäß ISO/IEC 20000-1 in jedem Fall erforderlich?
- a) Bei der Entscheidung über die Autorisierung eines Request for Change müssen Risiken berücksichtigt werden.
 - b) Die Risiken für die Kontinuität von Services müssen eingeschätzt werden.
 - c) Bei der Planung des Service Management Systems (SMS) muss die Vorgehensweise zum Risikomanagement festgelegt werden.
- 10) Welche Themen müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Prozesses Budgeting and Accounting for Services (8.4.1) betrachtet werden?
- a) Steuerrechtliche Optimierung
 - b) Budgetierung und Kostenrechnung für Services oder Gruppen von Services
 - c) Einhaltung der Grundsätze ordnungsmäßiger Rechnungsstellung
 - d) Gestaltung von Grundgebühren für Kunden
- 11) Wobei handelt es sich um Anforderungen gemäß ISO/IEC 20000-1 in Bezug auf das Capacity Management (8.4.3)?
- a) Für jedes Service-Ziel muss ein Kapazitätsplan erstellt werden.
 - b) Der Service Provider muss ausreichende Kapazitäten zur Erfüllung der vereinbarten Kapazitäts- und Performance-Anforderungen zur Verfügung stellen.
 - c) Der Service Provider muss die Kapazitätsauslastung überwachen.
 - d) Kapazitäts-Anforderungen müssen sich unter anderem auch auf personelle Ressourcen beziehen.
- 12) Welche der folgenden Themen bzw. Aktivitäten müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 auf Grund der Anforderungen im Bereich Leistungsbewertung (9) im Rahmen des SMS umgesetzt werden?
- a) Management-Reviews
 - b) Service-Reporting
 - c) Schulung und Sensibilisierung
 - d) Überwachung und Messung

- 13)** Welche der folgenden Themen bzw. Prozesse müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Bereichs Relationship & Agreement (8.3) berücksichtigt werden?
- a) Business Relationship Management
 - b) Supplier Management
 - c) Demand Management
 - d) Service Catalogue Management
- 14)** Welche der folgenden Anforderungen müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Supplier Management (8.3.4) eingehalten werden?
- a) Es muss ein dokumentiertes Verfahren zur Handhabung von Beschwerden von Suppliern geben.
 - b) SLAs, die mit Kunden vereinbart wurden, müssen den relevanten Suppliern zugänglich gemacht werden, damit diese ihre Serviceleistung entsprechend anpassen können.
 - c) Für jeden Supplier muss es einen definierten Verantwortlichen geben, der die Beziehung zu diesem Supplier, die Verträge und die Leistung des Suppliers managt.
- 15)** Welche der folgenden Aspekte müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit der Lenkung von Dokumenten berücksichtigt werden?
- a) Ablage aller Dokumente ausschließlich auf verschlüsselten Datenträgern
 - b) Sicherstellung der Unterzeichnung aller Dokumente durch das Top-Management
 - c) Vermeidung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Versionen
- 16)** Was trifft auf Service Level Agreements (SLAs) zu?
- a) Ein SLA kann auch zwischen dem Service Provider und einem Lieferanten geschlossen werden.
 - b) Für jeden erbrachten Service muss ein SLA vereinbart sein.
 - c) Die Anzahl der SLAs ist immer unabhängig von der Anzahl der angebotenen Services.
 - d) Ein SLA nennt zu liefernde Services und Service-Ziele.
- 17)** Es wird im kontinuierlichen Verbesserungsprozess entschieden, dass die korrekte Klassifizierung und Priorisierung von Incidents höhere Beachtung bekommen muss. Welche direkten Folgen kann diese Änderung der Prozessziele haben?
- a) Es werden kurzfristig weniger Störungen auftreten und daher Ressourcen zur Bearbeitung von Changes und Problems frei werden.
 - b) Die Benutzerzufriedenheit sollte mittelfristig steigen, da schwerwiegende Störungen bevorzugt bearbeitet werden.
 - c) Die verbesserte Klassifizierung von Incidents kann zu häufiger notwendigen Changes in der IT Infrastruktur führen. Das Risiko für die IT-Infrastruktur durch diese Changes führt zu einer messbaren Verschlechterung der IT Services Qualität.
 - d) Die Information der Benutzer über den Bearbeitungszustand der Incidents wird häufiger und korrekter durchgeführt.
- 18)** Welche der folgenden Aktivitäten sind laut ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Incident Managements (8.6.1) umzusetzen?
- a) Aufzeichnung und Klassifikation
 - b) Reporting und Review von Major Incidents
 - c) Kontrolle
 - d) Priorisierung

- 19) Was ist nach ISO/IEC 20000-1 bei der Bewertung von Requests for Change zu berücksichtigen?
- a) Eventuelle Auswirkung auf die bestehenden Information Security Controls
 - b) Wartezeit des Requests for Change seit der Einreichung
 - c) Inwieweit neue Informationssicherheitsrisiken entstehen
 - d) Eventuelle Auswirkung auf die bestehende Information Security Policy
- 20) Welche der folgenden Aussagen sind laut ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Incident Management (8.6.1) und Service Request Management (8.6.2) richtig?
- a) Bei der Priorisierung von Incidents muss die Auswirkung berücksichtigt werden.
 - b) Für die Abwicklung von Service Requests müssen den involvierten Personen entsprechende Anleitungen zur Verfügung gestellt werden.
 - c) Major Incidents sind nur dann einem Review zu unterziehen, wenn die Gefahr eines Wiederauftretens droht.
 - d) Das Top Management ist über Major Incidents nur bei klaren Sicherheitsverstößen zu unterrichten.
- 21) Als Auditor prüfen Sie die Prozessdokumentation eines IT Service Providers auf Konformität mit ISO/IEC 20000-1. Ihnen werden Prozessbeschreibungen einschließlich zugehöriger Verfahrensbeschreibungen zu folgenden Prozessen vorgelegt: Incident Management, Service Request Management, Access Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management, Release & Deployment Management, Business Relationship Management und Supplier Management. Wie beurteilen Sie die Situation auf den ersten Blick?
- a) Es fehlen die Prozessbeschreibungen für die Prozesse aus dem Bereich Service Assurance (8.7).
 - b) Es fehlen die Prozessbeschreibungen für die Prozesse aus dem Bereich Supply & Demand (8.4).
 - c) Einige Prozesse sind nicht vereinbar mit ISO/IEC 20000-1 und müssen daher aus dem Managementsystem entfernt werden.
- 22) Welche der folgenden Informationen müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Configuration Managements (8.2.6) für jedes CI erfasst sein?
- a) zugehörige Beschwerden
 - b) Eindeutige ID
 - c) Beziehung(en) zwischen diesem und anderen CIs
 - d) Status
- 23) Wobei handelt es sich gemäß ISO/IEC 20000-1 um Anforderungen an die Service Management Policy?
- a) Sie muss dem Personal des Service Providers in Papierform zugänglich gemacht werden.
 - b) Sie muss an das Personal des Service Providers kommuniziert werden.
 - c) Sie muss als Teil der Vertragsbedingungen von jedem Mitarbeiter des Service Providers unterschrieben werden.
 - d) Sie muss Art und Häufigkeit von Releases (z.B. für Minor Releases, Major Releases, Emergency Fixes) definieren.

- 24)** Welche der folgenden Aussagen sind im Hinblick auf die Begriffsdefinitionen aus ISO/IEC 20000-1 korrekt?
- a) Ein Problem ist eine ungeplante Unterbrechung eines Service.
 - b) Ein Configuration Item (CI) ist ein Element, das zur Bereitstellung eines oder mehrerer Services beiträgt und daher eine Kontrolle erfordert.
 - c) Eine Configuration Baseline ist eine Datenbank zur Aufzeichnung der Attribute von Configuration Items (CIs) sowie der Beziehungen zwischen CIs über ihren gesamten Lebenszyklus.
- 25)** Was sind Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 bezüglich der Service-Continuity-Pläne (8.7.2)?
- a) Es muss mindestens ein Service-Continuity-Plan erstellt werden.
 - b) Für jeden Change muss mindestens ein zugehöriger Service-Continuity-Plan erstellt werden.
 - c) Es können auch mehrere Service-Continuity-Pläne parallel existieren.
 - d) Service-Continuity-Pläne müssen Maßnahmen zur Verbesserung der Service-Verfügbarkeit unter normalen Betriebsbedingungen enthalten.
- 26)** Welche der folgenden Aktivitäten sind laut ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Problem Managements (8.6.3) umzusetzen?
- a) Abschluss
 - b) Kontrolle
 - c) Priorisierung
 - d) Test
- 27)** In welchen der folgenden Bereiche ist ein risikobasiertes Vorgehen gemäß ISO/IEC 20000-1 in jedem Fall erforderlich?
- a) Bei der Entscheidung über die Autorisierung eines Request for Change müssen Risiken berücksichtigt werden.
 - b) Bei der Planung des Service Management Systems (SMS) muss die Vorgehensweise zum Risikomanagement festgelegt werden.
 - c) Die Risiken für die Kontinuität von Services müssen eingeschätzt werden.
- 28)** Welche der folgenden Aktivitäten sind laut ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Problem Managements (8.6.3) umzusetzen?
- a) Kontrolle
 - b) Priorisierung
 - c) Test
 - d) Abschluss
- 29)** Welche der folgenden Reviews sind Teil der Mindestanforderungen gemäß ISO/IEC 20000-1 und müssen in geplanten Abständen bzw. situationsbedingt durchgeführt werden?
- a) Review nach der geplanten oder ungeplanten Beendigung eines Vertrags mit einem Supplier
 - b) Review nach der Bereitstellung eines Serviceberichts
 - c) Management-Review

- 30)** Welche der folgenden Aussagen sind laut ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Incident Management (8.6.1) und Service Request Management (8.6.2) richtig?
- a) Bei der Priorisierung von Incidents muss die Auswirkung berücksichtigt werden.
 - b) Für die Abwicklung von Service Requests müssen den involvierten Personen entsprechende Anleitungen zur Verfügung gestellt werden.
 - c) Das Top Management ist über Major Incidents nur bei klaren Sicherheitsverstößen zu unterrichten.
 - d) Major Incidents sind nur dann einem Review zu unterziehen, wenn die Gefahr eines Wiederauftretens droht.
- 31)** Welche der folgenden Aussagen sind laut ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Problem Management (8.6.3) richtig?
- a) Wo sinnvoll, müssen aktuelle Informationen über Known Errors und Problemlösungen für andere Service-Management-Aktivitäten zur Verfügung stehen.
 - b) Die Wirksamkeit der Problemlösungsmaßnahmen muss überwacht und überprüft werden.
 - c) Wenn die zugrundeliegende Ursache identifiziert, aber das Problem nicht dauerhaft gelöst werden kann, muss der Service-Continuity-Plan ausgelöst werden.
 - d) Ein Ziel des Problem Managements ist die Vermeidung von Incidents.
- 32)** Welche der folgenden Aussagen zu internen Audits und Managementbewertungen sind korrekt?
- a) Interne Audits werden durch die oberste Leitung (Top-Management) durchgeführt.
 - b) Interne Audits müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden.
 - c) Bei einer Managementbewertung prüft ein unabhängiger, externer Auditor, inwieweit die oberste Leitung (Top-Management) ihrer Verantwortung für das SMS gerecht wird.
 - d) Managementbewertungen müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden.
- 33)** Welche der folgenden Aussagen sind gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Release & Deployment Management (8.5.3) korrekt?
- a) Der Service Provider muss verschiedene Typen von Releases definieren.
 - b) Der Service Provider muss für unterschiedliche Release-Typen die Häufigkeit von Releases definieren.
 - c) Der Service Provider muss eine Release-Richtlinie (release policy) mit dem Lieferanten abstimmen.
- 34)** Einige dem Change Advisory Board (CAB) angehörende Mitglieder sind der Ansicht, die Sitzungen seien wegen der „endlosen Diskussionen über risikoarme Veränderungen“ reine Zeitverschwendung. Welche der folgenden Maßnahmen würden Sie als Change Manager ergreifen?
- a) Die Mitglieder des CAB austauschen.
 - b) Die Häufigkeit der CAB-Meetings erhöhen.
 - c) Überprüfen, ob das Kategorisierungsverfahren für Changes angepasst werden sollte, um das CAB gegebenenfalls zu entlasten.
 - d) Das Verfahren bzw. den Verantwortungsbereich des CAB ändern, so dass nur risikoreiche Veränderungen im CAB besprochen werden müssen.

- 35)** Was sind im Kontext Information Security Management Aufgaben des Managements / der obersten Leitung?
- a) Die Geheimhaltung der identifizierten Information-Security-Risiken mittels disziplinarischer Maßnahmen sicherstellen
 - b) Mindestens jährlich die Information Security Controls auditieren
 - c) Risiko-Akzeptanzkriterien definieren
 - d) Selbst Neubewertung von Information-Security-Risiken vornehmen, wenn diese regelmäßig die Akzeptanzkriterien verletzen
- 36)** Was muss gemäß ISO/IEC 20000-1 bei der Bestimmung der Anforderungen an die Service-Kontinuität (8.7.2) berücksichtigt werden?
- a) SLAs
 - b) Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines Service-Requests
 - c) Relevante Business-Anforderungen
 - d) Risiken
- 37)** Was trifft auf Prozesse im Kontext der ISO/IEC 20000 Standard Familie zu?
- a) ISO/IEC 20000-1 definiert einen Prozess als einen Satz zusammenhängender und sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt.
 - b) Verfahren werden in einzelne Prozesse unterteilt, um diese besser beherrschen zu können.
 - c) Für Prozesse müssen klare Verantwortlichkeiten und ggf. Schnittstellen mit anderen Prozessen definiert sein.
 - d) Prozesse sind der formelle Ausdruck, der vom Top Management definierten Absichten und Ausrichtung einer Organisation.
- 38)** Es wird im kontinuierlichen Verbesserungsprozess entschieden, dass die korrekte Klassifizierung und Priorisierung von Incidents höhere Beachtung bekommen muss. Welche direkten Folgen kann diese Änderung der Prozessziele haben?
- a) Die verbesserte Klassifizierung von Incidents kann zu häufiger notwendigen Changes in der IT Infrastruktur führen. Das Risiko für die IT-Infrastruktur durch diese Changes führt zu einer messbaren Verschlechterung der IT Services Qualität.
 - b) Die Benutzerzufriedenheit sollte mittelfristig steigen, da schwerwiegende Störungen bevorzugt bearbeitet werden.
 - c) Es werden kurzfristig weniger Störungen auftreten und daher Ressourcen zur Bearbeitung von Changes und Problems frei werden.
 - d) Die Information der Benutzer über den Bearbeitungszustand der Incidents wird häufiger und korrekter durchgeführt.

- 39)** Das Problem Management hat einen Request for Change (RfC) gestellt, um einen lange existierenden Fehler zu korrigieren. Da es sich um eine aufwändige Maßnahme handelt, wurde der RfC dem Change Advisory Board (CAB) vorgelegt und dort beraten. Der Experte, der mit der Untersuchung im Problem Management beauftragt war, wurde zu diesem Meeting eingeladen und befragt. Am Ende wurde der Change allerdings auf Rat des CAB durch die CA (Change Authority) nicht autorisiert, da der Aufwand in keinem vernünftigen Verhältnis zum Nutzen der Fehlerbehebung steht und effektive Workarounds existieren. Der bekannte Fehler wurde daraufhin vom Problem Management geschlossen. Wie beurteilen Sie diese Situation im Hinblick auf ISO/IEC 20000-1?
- a) Das Problem Management hätte gar keinen RfC stellen sollen, da offenbar wirksame Workarounds existieren und die Anwender in der Nutzung des Service nicht negativ beeinträchtigt sind.
 - b) Sollte es sich um einen schwerwiegenden Security Incident handeln, der durch die Veränderung nachhaltig behoben werden soll, so kann der Security Verantwortliche mit einem in der Norm festgeschriebenen Vetorecht die Autorisation und somit die Implementierung erzwingen.
 - c) Die Autorisierung für den Change hätte durch das CAB erteilt werden müssen, da durch die Abweisung des Changes die effektive Arbeit des Problem Managers unmöglich gemacht wird.
 - d) Die Begründung der Ablehnung, dass der Aufwand in keinem vernünftigen Verhältnis zum Nutzen der Fehlerbehebung steht, ist eine gültige Begründung.
- 40)** Es wird im kontinuierlichen Verbesserungsprozess entschieden, dass die Analyse von Risiken bei beantragten Changes höhere Beachtung bekommen muss, da bisher keine Risikobewertung stattfindet. Welche direkten Folgen kann diese Änderung der Prozessziele haben?
- a) Die Trendanalyse im Change Management kann nun nach Risikoklassen getrennt durchgeführt werden.
 - b) Emergency Changes werden weniger häufig beantragt werden, da sie immer risikoreich sind.
 - c) Risikoreiche Veränderungen werden genauer geplant und getestet bevor die letztendliche Implementierung erfolgt.
 - d) Die Dokumentationen der Veränderungen in der CMDB werden korrekter und schneller erledigt.
- 41)** Worüber sollen interne Audits Informationen liefern?
- a) Darüber, ob das maximale Qualitätsniveau auf aktuellem Stand der Technik erzielt wurde.
 - b) Darüber, welche Beschwerden vermeidbar gewesen wären.
 - c) Darüber, ob das SMS die Anforderungen der Organisation erfüllt.
 - d) Darüber, ob das SMS wirksam umgesetzt wird.
- 42)** Was trifft auf Service Level Agreements (SLAs) zu?
- a) Für jeden erbrachten Service muss ein SLA vereinbart sein.
 - b) Ein SLA nennt zu liefernde Services und Service-Ziele.
 - c) Ein SLA kann auch zwischen dem Service Provider und einem Lieferanten geschlossen werden.
 - d) Die Anzahl der SLAs ist immer unabhängig von der Anzahl der angebotenen Services.
- 43)** Welche der folgenden Aussagen zum Service Management Plan sind korrekt?
- a) Der Service Management Plan umfasst die Randbedingungen und Aktivitäten zur Einführung und Entwicklung eines Service Management Systems (SMS).
 - b) Der Service Management Plan wird einmalig vor der Inbetriebnahme des Service Management Systems erstellt und nach seiner Umsetzung nicht mehr benötigt.
 - c) Der Service Management Plan muss aus einem einzigen Dokument bestehen.

- 44)** Was fordert ISO/IEC 20000-1 im Kontext Service Level Management (8.3.3)?
- a) Die Nicht-Abstreitbarkeit (non-repudiation) der Vereinbarung von Services ist mittels kryptographischer Verfahren sicherzustellen.
 - b) Für jeden Service muss der Service Provider ein oder mehrere SLAs etablieren.
 - c) Alle SLAs müssen die gleichen Service-Level-Ziele enthalten.
 - d) Der Service Provider muss mit dem / den Kunden eine Vereinbarung über die zu erbringenden Services treffen.
- 45)** Welche der folgenden Aspekte müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 beim Design neuer oder geänderter Services (8.5.2.2) berücksichtigt werden?
- a) Änderungen der Anforderungen im Zusammenhang mit Ressourcen.
 - b) Aktualisierung der Einträge in der CMDB
 - c) Änderungen am SMS, einschließlich geänderter Richtlinien, Pläne oder Prozesse
- 46)** Auf Basis von Kundengesprächen und Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit wurden einige Verbesserungen an bestehenden Services in die Wege geleitet, die der Kontrolle des Change Managements unterliegen. Eine Verbesserung umfasst beispielsweise die Ablösung eines alten Benutzer-Clients für den Zugriff auf eine Applikation, die einen Kern-Betriebsablauf unterstützt. Der neue Benutzer-Client soll nicht nur benutzerfreundlicher sein, sondern auch die Abfrage bestimmter Statusvariablen über ein Ferndiagnose-Tool ermöglichen. Auf welche Bestandteile des SMS können sich Service-Verbesserungen wie diese auswirken?
- a) Auf Maßnahmen aus dem Bereich Schulung und Kommunikation
 - b) Auf die Risiken für den Service-Betrieb und das Service-Management
 - c) Auf die Richtlinien zum Umgang mit Verbesserungsvorschlägen
- 47)** Auf Basis von Kundengesprächen und Untersuchungen zur Kundenzufriedenheit wurden einige Verbesserungen an bestehenden Services in die Wege geleitet, die der Kontrolle des Change Managements unterliegen. Eine Verbesserung umfasst beispielsweise die Ablösung eines alten Benutzer-Clients für den Zugriff auf eine Applikation, die einen Kern-Betriebsablauf unterstützt. Der neue Benutzer-Client soll nicht nur benutzerfreundlicher sein, sondern auch die Abfrage bestimmter Statusvariablen über ein Ferndiagnose-Tool ermöglichen. Auf welche Bestandteile des SMS können sich Service-Verbesserungen wie diese auswirken?
- a) Auf die Risiken für den Service-Betrieb und das Service-Management
 - b) Auf Maßnahmen aus dem Bereich Schulung und Kommunikation
 - c) Auf die Richtlinien zum Umgang mit Verbesserungsvorschlägen
- 48)** Welche der folgenden Aussagen sind im Hinblick auf die Begriffsdefinitionen aus ISO/IEC 20000-1 korrekt?
- a) Eine Configuration Baseline ist eine Datenbank zur Aufzeichnung der Attribute von Configuration Items (CIs) sowie der Beziehungen zwischen CIs über ihren gesamten Lebenszyklus.
 - b) Ein Configuration Item (CI) ist ein Element, das zur Bereitstellung eines oder mehrerer Services beiträgt und daher eine Kontrolle erfordert.
 - c) Ein Problem ist eine ungeplante Unterbrechung eines Service.

- 49)** Was trifft auf SMS-Zertifizierungen nach ISO/IEC 20000-1 (in Europa) grundsätzlich zu?
- a) Das ausgestellte Zertifikat hat eine begrenzte Gültigkeitsdauer (in der Regel 3 Jahre).
 - b) Die Zertifizierungsstelle muss den Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000-2 genügen.
 - c) Eine akkreditierte Zertifizierungsstelle muss die Anforderungen der Norm ISO/IEC 17021-1 erfüllen.
 - d) Neben der Erfüllung der Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000-1 muss die zu zertifizierende Organisation auch Konformität zu ISO/IEC 17024 nachweisen können.
- 50)** Welche der folgenden Anforderungen müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Business Relationship Management (8.3.2) eingehalten werden?
- a) Zum Management der Kundenbeziehung und der Kundenzufriedenheit muss ein Service Desk eingerichtet werden.
 - b) Die Kundenzufriedenheit muss in geplanten Abständen gemessen werden.
 - c) Für jeden Kunden muss es einen definierten Verantwortlichen geben, der die Kundenbeziehung und Kundenzufriedenheit managt.



Antwortbogen

Zur automatischen Prüfungsauswertung



Vorname:
Nachname:
Datum / Unterschrift:

Matrikelnummer

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gruppe: A B C D E F

Dieser Antwortbogen wird maschinell gelesen. Bitte nicht falten, nicht knicken und nicht beschmutzen. Verwenden Sie zum Markieren einen blauen oder schwarzen Kugelschreiber von normaler Stärke. Bitte markieren Sie sorgsam durch Ankreuzen:



Nur deutlich erkennbare positionsgenaue Markierungen werden ausgewertet! Wenn Sie eine Ankreuzung korrigieren möchten, füllen Sie das Kästchen mit der Falsch-Markierung mit Ihrem Stift vollkommen aus, dadurch wird diese Ankreuzung wie ein leeres Kästchen gewertet:



Ausstreichungen können nicht noch mal korrigiert werden. Markierungen und Beschriftungen außerhalb der Kästchenfelder können die Auswertung behindern.

0	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9

- | | a | b | c | d |
|----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | a | b | c | d |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | a | b | c | d |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 49) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 50) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | a | b | c | d |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | a | b | c | d |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 33) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | a | b | c | d |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 17) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- | | a | b | c | d |
|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 41) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

