

Fragebogen

Name:	_____
Matrikelnummer:	_____
Unterschrift:	_____

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

Version: ISO/IEC 20000-1:2011

Sprache: Deutsch

Dauer: 45 Minuten

Format: 30 Multiple-Choice-Fragen; mit zwei oder drei Antwortmöglichkeiten, von denen eine, zwei oder auch alle drei Antworten korrekt sein können.

min. Punkte: 20 von 30

Jede komplett richtig beantwortete Frage gibt einen Punkt. Jede falsch beantwortete Frage gibt 0 Punkte (aber keinen Punktabzug).

Als falsch beantwortet gilt eine Frage, wenn eine falsche Antwort markiert ist, und/oder nicht alle richtigen Antworten angekreuzt wurden.

AUSFÜLLHILFE FÜR DEN ANTWORTBOGEN

Richtig markieren?

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 vollständig aus, dadurch wird diese Markierung wie ein leeres Kästchen gewertet.

Ausfüllen der Matrikelnummer:

Tragen Sie zu Beginn der Prüfung Ihre 9-stellige Matrikelnummer auf dem Antwortbogen in das dafür vorgesehene Feld ein. Übertragen Sie zusätzlich 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) Welche der folgenden Tätigkeiten müssen im Prozess Incident & Service Request Management gemäß ISO/IEC 20000-1 beschrieben sein?
 - a) Autorisierung
 - b) Testen
 - c) Erfassung

- 2) Welche der folgenden Aussagen sind bezüglich der Einrichtung und Verbesserung eines Service Management Systems korrekt?
 - a) Der Service Management Plan muss Service Management Ziele enthalten.
 - b) Der Scope eines SMS definiert sich alleine aus der Bezeichnung der Organisationseinheit, für die der Service zu erbringen ist.
 - c) Der Service Management Plan muss mindestens eine Rahmenstruktur der Befugnisse, Verantwortlichkeiten und Prozessrollen enthalten.

- 3) Warum ist es wichtig, dass ein Service-Provider die Leistung seiner externen Lieferanten und Dienstleister (Supplier) überwacht?
 - a) Weil die Fähigkeit, Services für Kunden zu erbringen und vereinbarte SLAs zu erfüllen, von der Leistung externer Lieferanten und Dienstleister abhängen kann.
 - b) Weil die externen Lieferanten und Dienstleister die Überwachungsdaten zu Abrechnungszwecken benötigen.
 - c) Weil Daten zur Leistung von externen Lieferanten und Dienstleistern benötigt werden, um die Configuration Management Database (CMDB) aktuell zu halten.

- 4) Welche der folgenden Aufgaben sind Teil des Prozesses Change Management?
 - a) Erstellung eines Problem Resolution Plans
 - b) Pflege einer Datenbank aller bekannten Fehler
 - c) Überprüfung der Wirksamkeit von Changes nach ihrer Implementierung

- 5) Was muss gemäß ISO/IEC 20000-1 Teil eines Vertrags mit einem Lieferanten (Supplier) sein?
 - a) Festlegung, dass der Supplier keine Beauftragungen anderer Service-Provider annimmt.
 - b) Anforderungen, die vom Supplier erfüllt werden müssen.
 - c) Umfang der Leistungen, die durch den Supplier erbracht werden.

- 6) Welche der folgenden Antworten ist ein Beispiel für eine Service-Anfrage eines Anwenders (Service Request), die **keine** Störung darstellt?
 - a) Ein Anwender bittet darum, sein Passwort zurückzusetzen, nachdem er es vergessen hat.
 - b) Ein Anwender hat die Sicherheits-Richtlinien nicht eingehalten.
 - c) Ein Anwender bemerkt eine Service-Unterbrechung, die er an den Service Desk des Service-Providers meldet.

- 7) Wobei handelt es sich um Anforderungen ans Business Relationship Management gemäß ISO/IEC 20000-1?
- a) Die Kundenzufriedenheit muss regelmäßig gemessen und analysiert werden.
 - b) Erstellung von Service Portfolio und Service Katalog.
 - c) Kunden müssen sich im Falle von Unzufriedenheit direkt an das Top-Management des Service Providers wenden.
- 8) Was ist Gegenstand der Anforderungen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Budgeting and Accounting for Services?
- a) Budgetierung der Ressourcen für die Service-Erbringung
 - b) Zuordnung der direkten Kosten zu Services
 - c) Mehrwertsteuerneutrale Verrechnung von Services an interne Kunden
- 9) Welche der folgenden Aufgaben gehören nach ISO/IEC 20000 zu den Verpflichtungen des Managements?
- a) Gewährleisten, dass die Serviceanforderungen des Kunden immer zu 100% erfüllt sind.
 - b) Regelmäßige Teilnahme an den periodischen Kundengesprächen
 - c) Erarbeiten und Kommunizieren von Richtlinien und der Zielsetzung für das Service Management.
- 10) Was trifft auf SLAs zu, wenn die Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 eingehalten werden?
- a) ISO/IEC 20000-1 stellt keine Anforderungen an SLAs.
 - b) Für jeden erbrachten Service ist ein zutreffendes SLAs vorhanden.
 - c) Für jeden Kunden muss mindestens ein individuelles SLA geschlossen werden.
- 11) Welche der folgenden Prozesse gehören zu den Control Prozessen?
- a) Governance Management
 - b) Compliance Management
 - c) Release und Deployment Management
- 12) Welche Aspekte müssen bei der Freigabe eines Request for Change berücksichtigt werden?
- a) Auswirkungen des Changes auf Services und Kunden
 - b) Risiken, die mit dem Change verbunden sind
 - c) Aktuelle Auslastung der Mitarbeiter im Service-Desk
- 13) Welche der folgenden Aussagen sind hinsichtlich Dokumentenmanagement in Bezug auf die Norm ISO/IEC 20000 korrekt?
- a) Zu den zu pflegenden Dokumenten gehört ein Service Management Plan.
 - b) Zu den zu pflegenden Dokumenten gehören auch Aufzeichnungen (Records).
 - c) Zu den zu pflegenden Dokumenten gehören Richtlinien für das Service Management.

- 14)** Welche der folgenden Aussagen bezüglich Incidents und Problems sind korrekt?
- a) Wenn ein Incident mehrfach aufgetreten ist und die Ursache hierfür näher untersucht werden muss, sollte ein Problem erfasst werden.
 - b) Incidents mit hoher Priorität werden auch Problems genannt.
 - c) Durch die Beseitigung eines Problems kann ein wiederholtes Auftreten entsprechender Incidents verhindert werden.
- 15)** Was sind nach ISO/IEC 20000-1 Ziele des Supplier Managements?
- a) Klarstellung, dass der Supplier keine Unterbeauftragung durchführen darf
 - b) Schaffung des Verständnisses auf Seiten des Suppliers, dass er eine Verpflichtung gegenüber dem Service Provider eingegangen ist
 - c) Aufzeichnung der zwischen den Beteiligten abgewickelten Verträge
- 16)** Was muss nach ISO/IEC 20000-1 zu jedem Configuration Item (CI) aufgezeichnet werden?
- a) Typ des CI
 - b) Gewicht des CI
 - c) Beschreibung des CI
- 17)** Was gehört zu den Prinzipien des Qualitätsmanagements nach ISO 9000?
- a) Führungsstärke (leadership)
 - b) Kundenorientierung (customer focus)
 - c) Prozessorientierung (process approach)
- 18)** Welche der folgenden Situationen müssen mit Hilfe des Change Management Prozesses behandelt werden?
- a) Die Erfüllung eines SLAs wurde überwacht.
 - b) Ein neuer Mitarbeiter wird eingestellt und seine IT Arbeitsumgebung wird ausgerollt.
 - c) Ein bekannter Fehler wurde identifiziert.
- 19)** Was ist nach ISO/IEC 20000-1 Teil des Business Relationship Managements?
- a) Umgang mit Kundenbeschwerden
 - b) Überwachung der Service Levels und Vergleich mit SLAs
 - c) Überwachung der Kundenzufriedenheit
- 20)** Was ist nach ISO/IEC 20000-1 im Capacity Management zu berücksichtigen?
- a) Hypothetische Nachfrage (hypothetical demand)
 - b) Arbeitskraft-Ressourcen, Informations-Ressourcen sowie technische und finanzielle Ressourcen
 - c) Vereinbarte Auswirkung von Lieferantenleistungen auf die Nachfrage nach Services

- 21)** Was sind typische Outputs des Prozesses Service Continuity and Availability Management?
- a) Aufzeichnungen zur Überwachung der Service-Verfügbarkeit
 - b) Anforderungen an die Service-Kontinuität aus SLAs
 - c) Aufzeichnungen zu Service-Reviews mit Kunden
- 22)** Wobei handelt es sich um Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit der Service-Verfügbarkeit und -Kontinuität?
- a) Service-Kontinuitätspläne müssen mit Blick auf die Anforderungen an die Service-Kontinuität getestet werden.
 - b) Nach wesentlichen Veränderungen in der Service-Umgebung des Service-Providers müssen Kontinuitätspläne erneut getestet werden.
 - c) Die Verfügbarkeit der Services muss überwacht und Ergebnisse entsprechender Messungen mit vereinbarten Zielen verglichen werden.
- 23)** Was ist zugleich Ziel und wesentliches Merkmal eines Service-Management-Systems (SMS)?
- a) Steigerung des Einsatzes innovativer Technologie
 - b) Klar definierte und kommunizierte Verantwortlichkeiten
 - c) Anwendung klar definierter Prozesse zur Bereitstellung von Services gemäß Kundenanforderungen
- 24)** Was sind nach ISO/IEC 20000-1 Inputs (keine Outputs) für den Prozess Information Security Management?
- a) Anforderungen an die Informationssicherheit aufgrund von Service-Anforderungen.
 - b) Liste von Sicherheitsvorfällen, die aufgrund ihrer Gewichtung Kandidaten für eine forensische Untersuchung sind.
 - c) Anforderungen an die Informationssicherheit aufgrund von gesetzlichen oder vertraglichen Anforderungen.
- 25)** Welche der folgenden Aussagen bezüglich der Priorisierung von Störungen (Incidents) sind korrekt?
- a) Der Service Provider muss die Auswirkung einer Störung bei der Priorisierung berücksichtigen.
 - b) Incidents mit hoher Priorität werden Problems genannt.
 - c) Incidents, deren Auswirkung sich nicht eindeutig bestimmen lässt, müssen immer die höchste Dringlichkeit erhalten.
- 26)** Was sind im Prozess Information Security Management nach ISO/IEC 20000 Aspekte der Informationssicherheit?
- a) Verfügbarkeit
 - b) Wiederherstellbarkeit
 - c) Integrität
- 27)** Welche Aussagen bezüglich der Service Management Richtlinie sind korrekt?
- a) Die Service Management Richtlinie muss einen Rahmen für die Festlegung und Überprüfung der Service Management Ziele bieten.
 - b) Die Service Management Richtlinie muss von jedem Mitarbeiter beim Einstellungsprozess unterschrieben werden.
 - c) Die Service Management Richtlinie muss eine Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung der Services beinhalten.

- 28)** Welche der folgenden Prozesse gehören zu den Service Delivery Prozessen?
- a) Event Management
 - b) Document Management
 - c) Service Continuity and Availability Management
- 29)** Was sind typische Beispiele für eine Aufzeichnung (record)?
- a) Schulungsaufzeichnungen
 - b) Release Policy
 - c) Störungsticket
- 30)** Was ist eine wichtige Aufgabe in der CHECK-Phase des Plan-Do-Check-Act-Kreislaufs in der Anwendung auf ein Service-Management-System (SMS)?
- a) Überwachung von wesentlichen Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs)
 - b) Durchführung von Management Reviews
 - c) Einleitung korrigierender Maßnahmen