

- 1) Welche der folgenden Tätigkeiten müssen im Prozess Incident & Service Request Management gemäß ISO/IEC 20000-1 beschrieben sein?
 - a) Autorisierung (0%)
 - b) Testen (0%)
 - c) **Erfassung (100%)**

- 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. (100%)**
 - b) Der Scope eines SMS definiert sich alleine aus der Bezeichnung der Organisationseinheit, für die der Service zu erbringen ist. (0%)
 - c) **Der Service Management Plan muss mindestens eine Rahmenstruktur der Befugnisse, Verantwortlichkeiten und Prozessrollen enthalten. (100%)**

- 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. (100%)**
 - b) Weil die externen Lieferanten und Dienstleister die Überwachungsdaten zu Abrechnungszwecken benötigen. (0%)
 - c) Weil Daten zur Leistung von externen Lieferanten und Dienstleistern benötigt werden, um die Configuration Management Database (CMDB) aktuell zu halten. (0%)

- 4) Welche der folgenden Aufgaben sind Teil des Prozesses Change Management?
 - a) Erstellung eines Problem Resolution Plans (0%)
 - b) Pflege einer Datenbank aller bekannten Fehler (0%)
 - c) **Überprüfung der Wirksamkeit von Changes nach ihrer Implementierung (100%)**

- 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. (0%)
 - b) **Anforderungen, die vom Supplier erfüllt werden müssen. (100%)**
 - c) **Umfang der Leistungen, die durch den Supplier erbracht werden. (100%)**

- 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. (100%)**
 - b) Ein Anwender hat die Sicherheits-Richtlinien nicht eingehalten. (0%)
 - c) Ein Anwender bemerkt eine Service-Unterbrechung, die er an den Service Desk des Service-Providers meldet. (0%)

- 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. (100%)**
 - b) Erstellung von Service Portfolio und Service Katalog. (0%)
 - c) Kunden müssen sich im Falle von Unzufriedenheit direkt an das Top-Management des Service Providers wenden. (0%)
- 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 (100%)**
 - b) **Zuordnung der direkten Kosten zu Services (100%)**
 - c) Mehrwertsteuerneutrale Verrechnung von Services an interne Kunden (0%)
- 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. (0%)
 - b) Regelmäßige Teilnahme an den periodischen Kundengesprächen (0%)
 - c) **Erarbeiten und Kommunizieren von Richtlinien und der Zielsetzung für das Service Management. (100%)**
- 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. (0%)
 - b) **Für jeden erbrachten Service ist ein zutreffendes SLAs vorhanden. (100%)**
 - c) Für jeden Kunden muss mindestens ein individuelles SLA geschlossen werden. (0%)
- 11) Welche der folgenden Prozesse gehören zu den Control Prozessen?
- a) Governance Management (0%)
 - b) Compliance Management (0%)
 - c) **Release und Deployment Management (100%)**
- 12) Welche Aspekte müssen bei der Freigabe eines Request for Change berücksichtigt werden?
- a) **Auswirkungen des Changes auf Services und Kunden (100%)**
 - b) **Risiken, die mit dem Change verbunden sind (100%)**
 - c) Aktuelle Auslastung der Mitarbeiter im Service-Desk (0%)
- 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. (100%)**
 - b) **Zu den zu pflegenden Dokumenten gehören auch Aufzeichnungen (Records). (100%)**
 - c) **Zu den zu pflegenden Dokumenten gehören Richtlinien für das Service Management. (100%)**

- 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. (100%)**
 - b) Incidents mit hoher Priorität werden auch Problems genannt. (0%)
 - c) **Durch die Beseitigung eines Problems kann ein wiederholtes Auftreten entsprechender Incidents verhindert werden. (100%)**
- 15) Was sind nach ISO/IEC 20000-1 Ziele des Supplier Managements?
- a) Klarstellung, dass der Supplier keine Unterbeauftragung durchführen darf (0%)
 - b) **Schaffung des Verständnisses auf Seiten des Suppliers, dass er eine Verpflichtung gegenüber dem Service Provider eingegangen ist (100%)**
 - c) **Aufzeichnung der zwischen den Beteiligten abgewickelten Verträge (100%)**
- 16) Was muss nach ISO/IEC 20000-1 zu jedem Configuration Item (CI) aufgezeichnet werden?
- a) **Typ des CI (100%)**
 - b) Gewicht des CI (0%)
 - c) **Beschreibung des CI (100%)**
- 17) Was gehört zu den Prinzipien des Qualitätsmanagements nach ISO 9000?
- a) **Führungsstärke (leadership) (100%)**
 - b) **Kundenorientierung (customer focus) (100%)**
 - c) **Prozessorientierung (process approach) (100%)**
- 18) Welche der folgenden Situationen müssen mit Hilfe des Change Management Prozesses behandelt werden?
- a) Die Erfüllung eines SLAs wurde überwacht. (0%)
 - b) **Ein neuer Mitarbeiter wird eingestellt und seine IT Arbeitsumgebung wird ausgerollt. (100%)**
 - c) Ein bekannter Fehler wurde identifiziert. (0%)
- 19) Was ist nach ISO/IEC 20000-1 Teil des Business Relationship Managements?
- a) **Umgang mit Kundenbeschwerden (100%)**
 - b) Überwachung der Service Levels und Vergleich mit SLAs (0%)
 - c) **Überwachung der Kundenzufriedenheit (100%)**
- 20) Was ist nach ISO/IEC 20000-1 im Capacity Management zu berücksichtigen?
- a) Hypothetische Nachfrage (hypothetical demand) (0%)
 - b) **Arbeitskraft-Ressourcen, Informations-Ressourcen sowie technische und finanzielle Ressourcen (100%)**
 - c) Vereinbarte Auswirkung von Lieferantenleistungen auf die Nachfrage nach Services (0%)

- 21) Was sind typische Outputs des Prozesses Service Continuity and Availability Management?
- a) **Aufzeichnungen zur Überwachung der Service-Verfügbarkeit (100%)**
 - b) Anforderungen an die Service-Kontinuität aus SLAs (0%)
 - c) Aufzeichnungen zu Service-Reviews mit Kunden (0%)
- 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. (100%)**
 - b) **Nach wesentlichen Veränderungen in der Service-Umgebung des Service-Providers müssen Kontinuitätspläne erneut getestet werden. (100%)**
 - c) **Die Verfügbarkeit der Services muss überwacht und Ergebnisse entsprechender Messungen mit vereinbarten Zielen verglichen werden. (100%)**
- 23) Was ist zugleich Ziel und wesentliches Merkmal eines Service-Management-Systems (SMS)?
- a) Steigerung des Einsatzes innovativer Technologie (0%)
 - b) **Klar definierte und kommunizierte Verantwortlichkeiten (100%)**
 - c) **Anwendung klar definierter Prozesse zur Bereitstellung von Services gemäß Kundenanforderungen (100%)**
- 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. (100%)**
 - b) Liste von Sicherheitsvorfällen, die aufgrund ihrer Gewichtung Kandidaten für eine forensische Untersuchung sind. (0%)
 - c) **Anforderungen an die Informationssicherheit aufgrund von gesetzlichen oder vertraglichen Anforderungen. (100%)**
- 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. (100%)**
 - b) Incidents mit hoher Priorität werden Problems genannt. (0%)
 - c) Incidents, deren Auswirkung sich nicht eindeutig bestimmen lässt, müssen immer die höchste Dringlichkeit erhalten. (0%)
- 26) Was sind im Prozess Information Security Management nach ISO/IEC 20000 Aspekte der Informationssicherheit?
- a) **Verfügbarkeit (100%)**
 - b) Wiederherstellbarkeit (0%)
 - c) **Integrität (100%)**

- 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. (100%)**
 - b) Die Service Management Richtlinie muss von jedem Mitarbeiter beim Einstellungsprozess unterschrieben werden. (0%)
 - c) **Die Service Management Richtlinie muss eine Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung der Services beinhalten. (100%)**
- 28) Welche der folgenden Prozesse gehören zu den Service Delivery Prozessen?
- a) Event Management (0%)
 - b) Document Management (0%)
 - c) **Service Continuity and Availability Management (100%)**
- 29) Was sind typische Beispiele für eine Aufzeichnung (record)?
- a) **Schulungsaufzeichnungen (100%)**
 - b) Release Policy (0%)
 - c) **Störungsticket (100%)**
- 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) (100%)**
 - b) **Durchführung von Management Reviews (100%)**
 - c) Einleitung korrigierender Maßnahmen (0%)