

## 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 20000-1:2011

**Sprache:** Deutsch

**Dauer:** 75 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) Über was muss nach ISO/IEC 20000-1 das Service Reporting berichten?
  - a) Leistung im Vergleich zu Service-Zielen
  - b) Kundenzufriedenheit
  - c) relevante Informationen zu neuen Services
  - d) Auslastungsdaten
  
- 2) Was ist nach ISO/IEC 20000-1 bei der Bewertung von Requests for Change zu berücksichtigen?
  - a) Eventuelle Auswirkung auf die bestehende Information Security Policy.
  - b) Inwieweit neue Informationssicherheitsrisiken entstehen.
  - c) Eventuelle Auswirkung auf die bestehende Information Security Controls.
  - d) Wartezeit des Requests for Change seit der Einreichung
  
- 3) 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 den Prozess festlegt / definiert.
  - b) Indem der Service Provider Verbesserungen an diesem Prozess plant.
  - c) Indem der Service Provider seine Verantwortung für diesen Prozess demonstriert.
  - d) Indem der Service Provider der ausführenden Partei verbietet, Prozessverbesserungen vorzuschlagen.
  
- 4) Was trifft auf SLAs zu?
  - a) Ein SLA nennt zu liefernde Services und Service-Ziele.
  - b) Es muss mindestens so viele SLAs wie unterschiedliche Services geben.
  - c) Für jeden erbrachten Service muss ein SLA vereinbart sein.
  - d) Ein SLA kann auch zwischen dem Service Provider und einem Lieferanten geschlossen werden.
  
- 5) Für welche Bereiche müssen im Rahmen des Prozesses Budgeting and Accounting for IT Services Richtlinien und Verfahren existieren?
  - a) Zuordnung von direkten Kosten zu Services
  - b) Steuerrechtliche Optimierung
  - c) Einhaltung der Grundsätze ordnungsmäßiger Rechnungsstellung
  - d) Gestaltung von Grundgebühren für Kunden
  
- 6) Welche der folgenden Aktivitäten sind laut ISO/IEC 20000-1 Kapt 8.2 für das Problem Management in einem Verfahren zu definieren?
  - a) Test
  - b) Abschluss
  - c) Zuweisung der Priorität
  - d) Kontrolle

- 7) Was sind Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 bezüglich Service-Continuity- und Availability-Plänen?
- a) Es muss mindestens ein Service-Continuity-Plan erstellt werden.
  - b) Availability-Pläne müssen eine Methode zur Rückkehr vom Normal- zum Continuity-Betrieb beinhalten.
  - c) Für jeden Availability-Plan muss mindestens ein zugehöriger Service-Continuity-Plan erstellt werden.
  - d) Es muss mindestens ein Availability-Plan erstellt werden.
- 8) Was trifft auf SMS-Zertifizierungen nach ISO/IEC 20000-1 (in Europa) grundsätzlich zu?
- a) Die Zertifizierungsstelle muss bei einer nationalen Akkreditierungsstelle (z.B. in Deutschland die DAkkS) akkreditiert sein
  - b) Die Zertifizierungsstelle erfüllt die Anforderungen der ISO/IEC 17021-1
  - c) Neben der Erfüllung der Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000 muss die zu zertifizierende Organisation auch Konformität zu ISO/IEC 17024 nachweisen können
  - d) Die Zertifizierungsstelle muss den Anforderungen der Norm ISO/IEC 20000-2 genügen
- 9) Was sind im Kontext Information Security Management Aufgaben des Managements / der obersten Leitung?
- a) Risiko-Akzeptanzkriterien definieren
  - b) selbst Neubewertung von Information-Security-Risiken vornehmen, wenn diese regelmäßig die Akzeptanzkriterien verletzen.
  - c) Mindestens jährlich die Information Security Controls auditieren
  - d) Die Geheimhaltung der identifizierten Information-Security-Risiken mittels disziplinarischer Maßnahmen sicherstellen
- 10) Welche Punkte muss der Kapazitätsplan mindestens umfassen?
- a) Aktuelle und prognostizierte Nachfrage nach Services
  - b) Prognose zur langfristigen Entwicklung relevanter Zukunftstechnologien
  - c) Relation zwischen technischer und personeller Kapazität
  - d) Potenzielle Auswirkung von Änderungen auf organisatorischer Ebene
- 11) Worüber sollen interne Audits Informationen liefern?
- a) Darüber, ob das SMS wirksam umgesetzt wird
  - b) Darüber, ob das SMS die Anforderungen der Organisation erfüllt
  - c) Darüber, ob das maximale Qualitätsniveau auf aktuellem Stand der Technik erzielt wurde
  - d) Darüber, welche Beschwerden vermeidbar gewesen wären
- 12) Ein internes Audit des SMS (Anforderungen nach ISO/IEC 20000-1) ergab, dass der Service Provider seinen Kunden keine Informationen über die erzielten Leistungen seiner Services liefert. Welche der folgenden Aktivitäten sind nun notwendig?
- a) Analysieren der SLA, ob Reporting zugesichert ist. Wenn dies nicht der Fall ist, müssen keine weiteren Maßnahmen eingeleitet werden.
  - b) Information an das Top Managements, da es sich um einen erhebliche Abweichung handelt, und somit die Wirksamkeit des SMS in Gefahr ist.
  - c) Service Reporting durch einen Zertifizierungsaudit auf Konformität und Wirksamkeit prüfen lassen, bevor erste Maßnahmen geplant und implementiert werden.
  - d) Das neu geplante und initial implementierte Service Reporting von nun an kontinuierlich verbessern.

- 13)** Welche der folgenden Aspekte müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit der Lenkung von Dokumenten berücksichtigt werden?
- a) Sicherstellung der Unterzeichnung aller Dokumente durch das Top-Management
  - b) Ablage aller Dokumente ausschließlich auf verschlüsselten Datenträgern
  - c) Vermeidung der unbeabsichtigten Verwendung veralteter Versionen
- 14)** Service Level Agreements (SLAs) müssen der Kontrolle des Change Managements unterliegen. Welche Aussagen sind in diesem Zusammenhang richtig?
- a) Änderungen an SLAs müssen als Standard-Changes durchgeführt werden, um den administrativen Mehraufwand gering zu halten.
  - b) Bei Änderungen an SLAs muss der Change Management Prozess zur Anwendung kommen, um eine geordnete und regelkonforme Autorisierung zu gewährleisten.
  - c) Bei Änderungen an SLAs muss der Change Management Prozess zur Anwendung kommen, um eine Analyse der Auswirkungen der geplanten Änderung auf andere Kunden durchzuführen.
  - d) Der Service Level Manager darf im Change Management Beratungsprozess nicht eingebunden sein, um eine objektive Bewertung zu garantieren.
- 15)** Welche der folgenden Aussagen zu Management Reviews sind korrekt?
- a) Management Reviews müssen Ergebnisse interner Audits berücksichtigen.
  - b) Management Reviews dienen dazu, die kontinuierliche Eignung und die Effektivität von SMS und Services sicherzustellen.
  - c) Ergebnis eines Management Reviews ist unter anderem eine Leistungsbewertung der obersten Leitung (top management).
  - d) Management Reviews dienen nur dazu, die Verantwortlichen für Nichtkonformitäten zu identifizieren.
- 16)** Welche der folgenden Elemente muss ein Service Management Plan gemäß ISO/IEC 20000-1 mindestens enthalten oder referenzieren?
- a) Aufzeichnungen zu Incidents und Service Requests
  - b) Der Terminplan der bevorstehenden Changes (Change Schedule)
  - c) Ziele des Service Managements
- 17)** 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

- 18)** Was trifft auf Prozesse im Kontext der ISO/IEC 20000 Standard Familie zu?
- a) Prozesse sind der formelle Ausdruck, der vom Top Management definierten Absichten und Ausrichtung einer Organisation.
  - b) Für Prozesse müssen klare Verantwortlichkeiten und ggf. Schnittstellen mit anderen Prozessen definiert sein.
  - c) Verfahren werden in einzelne Prozesse unterteilt, um diese besser beherrschen zu können.
  - d) ISO/IEC 20000-1 definiert einen Prozess als einen Satz zusammenhängender und sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, der Eingaben in Ergebnisse umwandelt.
- 19)** Was muss nach ISO/IEC 20000-1 bei der Bestimmung der Anforderungen an Service Continuity und Availability berücksichtigt werden?
- a) Relevante Business-Pläne
  - b) Risiken
  - c) SLAs
  - d) Durchschnittliche Zeit bis zur Erfüllung eines Service-Requests
- 20)** 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.
- 21)** Nach welchen der folgenden Faktoren kann der Geltungsbereich (scope) eines Service-Management-Systems in der Erklärung zum Geltungsbereich (scope statement) eingeschränkt werden?
- a) Services
  - b) Produkten
  - c) Kunden, Kundengruppen oder Kundenstandorte
  - d) Prozesse
- 22)** Änderungen an welchen der folgenden Elemente müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 der Kontrolle des Prozesses Change Management unterliegen?
- a) Kontinuitäts- und Verfügbarkeitspläne
  - b) Dokumentierte Service-Anforderungen
  - c) Verträge mit Suppliern
- 23)** Was fordert die ISO/IEC 20000-1 im Kontext Service Level Management?
- a) Der Service Provider muss mit dem / den Kunden eine Vereinbarung über die zu erbringenden Services treffen.
  - b) Services und die SLAs müssen in geplanten Intervallen einem Review unterzogen werden.
  - c) Die Nicht-Abstreitbarkeit (non-repudiation) der Vereinbarung von Services ist mittels kryptographischer Verfahren sicherzustellen.
  - d) Alle SLAs müssen die gleichen Service-Ziele enthalten.

- 24)** Welche der folgenden Aussagen sind laut ISO/IEC 20000-1 Kap 8.2 bezüglich Problem Management richtig?
- a) Aktuelle Informationen über Known Errors und Problemlösungen müssen dem Incident- und Service-Request-Management-Prozess mitgeteilt werden.
  - b) Die Wirksamkeit der Problemlösungsmaßnahmen muss überwacht und überprüft werden.
  - c) Das Ziel des Problem Managements ist das Verhinderung von Incidents
  - d) Wenn die zugrundeliegende Ursache identifiziert, aber das Problem nicht dauerhaft gelöst werden kann, fordert ISO/IEC 20000-1 das Auslösen des Service-Continuity-Plans.
- 25)** Welche der folgenden Informationen muss laut ISO/IEC 20000-1 des Configuration Managements (9.1) für jedes CI erfasst sein?
- a) Status
  - b) Version
  - c) Beziehung(en) zwischen diesem und anderen CIs
  - d) zugehörige Beschwerden
- 26)** Welche der folgenden Aktivitäten sind laut ISO/IEC 20000-1 für das Incident Management (8.1) in einem Verfahren zu definieren?
- a) Aktualisierung der erfassten Daten
  - b) Erfassung
  - c) Kontrolle
  - d) Zuweisung der Priorität
- 27)** Welche der folgenden Aussagen zu internen Audits und Managementbewertungen sind korrekt?
- a) Managementbewertungen müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden
  - b) Bei einer Managementbewertung prüft ein unabhängiger, externer Auditor, inwieweit die oberste Leitung (Top-Management) ihrer Verantwortung für das SMS gerecht wird
  - c) Interne Audits müssen in geplanten Abständen durchgeführt werden
  - d) Interne Audits werden durch die oberste Leitung (Top-Management) durchgeführt
- 28)** 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 Information der Benutzer über den Bearbeitungszustand der Incidents wird häufiger und korrekter durchgeführt.
  - c) Die Benutzerzufriedenheit sollte mittelfristig steigen, da schwerwiegenden Störungen bevorzugt bearbeitet werden.
  - d) Es werden kurzfristig weniger Störungen auftreten und daher Ressourcen zur Bearbeitung von Changes und Problems frei werden.

- 29)** 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, Request Fulfillment, Access Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management, Release Management, Business Relationship Management, Supplier Management und Demand Management. Wie beurteilen Sie die Situation auf den ersten Blick?
- a) Einige Prozesse sind nicht vereinbar mit ISO/IEC 20000-1 und müssen daher aus dem Managementsystem entfernt werden.
  - b) Es fehlen die Prozessbeschreibungen der Delivery-Prozesse.
  - c) Für einige dieser Prozesse formuliert ISO/IEC 20000-1 (Specification) keine Mindestanforderungen.
- 30)** Was muss gemäß ISO/IEC 20000-1 im Rahmen des Service Management Systems (SMS) mindestens dokumentiert werden?
- a) Service Management Policy und Ziele des Service Managements
  - b) Ausbildungsplan
  - c) Die Aussage eines unabhängigen Prüfers über die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben - Compliance (Gesetzestreue)
  - d) Availability Continuity Plan
- 31)** Welche der folgenden Reviews sind Teil der Mindestanforderungen gemäß ISO/IEC 20000-1 und müssen in geplanten Abständen bzw. situationsbedingt durchgeführt werden?
- a) Management-Review
  - b) Review nach der Bereitstellung eines Serviceberichts
  - c) Review nach der geplanten oder ungeplanten Beendigung eines Vertrags mit einem Supplier
- 32)** Welche der folgenden Anforderungen müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Supplier Management 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, den Vertrag und die Leistung des Suppliers managt.
- 33)** Wobei handelt es sich gemäß ISO/IEC 20000-1 um Anforderungen an die Service Management Policy?
- a) Sie muss an das Personal des Service Providers kommuniziert werden.
  - b) Sie muss Art und Häufigkeit von Releases (z.B. für Minor Releases, Major Releases, Emergency Fixes) definieren.
  - c) Sie muss als Teil der Vertragsbedingungen von jedem Mitarbeiter des Service Providers unterschrieben werden.
  - d) Sie muss dem Personal des Service Providers in Papierform zugänglich gemacht werden.

- 34)** Was müssen Pläne für neue oder geänderte Services gemäß ISO/IEC 20000-1 enthalten oder referenzieren?
- a) Geplante Aktivitäten und Termine
  - b) Service-Wartungskriterien (Service Maintenance Criteria)
  - c) Befugnisse und Verantwortlichkeiten für Aktivitäten im Design und in der Entwicklung
- 35)** Wofür werden Information Security Controls eingesetzt?
- a) Um alle Informationssicherheitsrisiken zu eliminieren.
  - b) Um die Vertraulichkeit von Information Assets zu wahren.
  - c) Um Informationssicherheitsrisiken zu steuern bzw. zu mindern.
  - d) Um die Ziele des Information Security Managements zu bestimmen.
- 36)** 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) 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.
  - 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 festgeschriebene Vetorecht die Autorisation und somit die Implementierung erzwingen.
  - c) Das Problem Management hätte gar keinen RfC stellen sollen, da offenbar wirksame Workarounds existieren und die Anwender in der Nutzung des Services nicht negativ beeinträchtigt sind
  - d) Die Begründung der Ablehnung, dass der Aufwand in keinem vernünftigen Verhältnis zum Nutzen der Fehlerbehebung steht, ist eine gültige Begründung..
- 37)** Welche minimalen Bestandteile muss die Beschreibung eines Service Reports gemäß Prozess Service Reporting (6.2) mindestens enthalten?
- a) Berichtsfrequenz
  - b) Kennung
  - c) Zielgruppe
  - d) Vertraulichkeitsniveau
- 38)** Was trifft auf den PDCA-Zyklus zu?
- a) PDCA ist ein grundlegender Ansatz zur kontinuierlichen Verbesserung
  - b) Die Struktur der ISO/IEC 20000-1 ist, zumindest in Teilen, an dem PDCA-Ansatz ausgerichtet
  - c) P steht für Plan, D für Do, C für Check und A für Act
  - d) PDCA beschreibt die Eigenschaften von Information, die im Rahmen des Security Management aufrechterhalten werden sollen



- 39)** Welche der folgenden Aussagen sind laut ISO/IEC 20000-1 Incident und Service Request Management (8.1) richtig?
- a) Bei der Priorisierung von Incidents muss der Service Provider die Auswirkung und die Dringlichkeit berücksichtigen.
  - b) Für die Abwicklung von Service Requests von der Ersterfassung bis zum Abschluss ist ein dokumentiertes Verfahren erforderlich.
  - c) Das Top Management ist über Major Incidents nur bei klarem Sicherheitsverstößen zu unterrichten
  - d) Major Incidents sind nur dann einem Review zu unterziehen, wenn die Gefahr eines Wiederauftretens droht.
- 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) Risikoreiche Veränderungen werden genauer geplant und getestet bevor die letztendliche implementierung erfolgt.
  - b) Die Trendanalyse im Change Management kann nun nach Risikoklassen getrennt durchgeführt werden.
  - c) Emergency Changes werden weniger häufig beantragt werden, da sie immer risikoreich sind.
  - d) Die Dokumentationen der Veränderungen in der CMDB werden korrekter und schneller erledigt.
- 41)** Welche der folgenden Aspekte müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 beim Design und bei der Entwicklung neuer oder geänderter Services berücksichtigt werden?
- a) Änderungen der Anforderungen im Zusammenhang mit personellen Ressourcen.
  - b) Änderungen an Richtlinien und Plänen
  - c) Aktualisierung der Einträge in der CMDB
- 42)** 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.
- 43)** 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 Häufigkeit der CAB-Meetings erhöhen.
  - b) Das Verfahren bzw. den Verantwortungsbereich des CAB ändern, so dass nur risikoreiche Veränderungen im CAB besprochen werden müssen.
  - c) Überprüfen, ob das Kategorisierungsverfahren für Changes angepasst werden sollte, um das CAB gegebenenfalls zu entlasten.
  - d) Die Mitglieder des CAB austauschen.

- 44) In welchen der folgenden Bereiche ist ein risikobasiertes Vorgehen gemäß ISO/IEC 20000-1 in jedem Fall erforderlich?
- a) Bei der Planung des Service Management Systems (SMS) müssen die Vorgehensweise zum Risikomanagement festgelegt werden.
  - b) Bei der Entscheidung über die Autorisierung eines Request for Change müssen Risiken berücksichtigt werden.
  - c) Die Risiken für die Kontinuität von Services müssen eingeschätzt werden.
- 45) Was sind Anforderungen der ISO/IEC 20000-1 in Bezug auf das Capacity Management?
- a) Der Service Provider muss die Kapazitätsauslastung überwachen
  - b) Der Service Provider muss ausreichende Kapazitäten zur Erfüllung der vereinbarten Kapazitäts- und Performance-Anforderungen zur Verfügung stellen.
  - c) Änderungen am Kapazitätsplan unterliegen dem Change-Management-Prozess.
  - d) Für jedes Service-Ziel muss ein Kapazitätsplan erstellt werden.
- 46) Welche der folgenden Elemente müssen in einem Vertrag mit einem Supplier enthalten sein oder referenziert werden?
- a) Befugnisse und Verantwortlichkeiten auf Seiten des Service Providers und des Suppliers
  - b) Verfahren zur Vorhersage der Auslastungsentwicklung
  - c) Mögliche Auswirkungen gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben
- 47) Was gehört zu den Prinzipien des Qualitätsmanagements nach ISO 9000?
- a) Führungsstärke (leadership)
  - b) Systemorientierter Management Ansatz
  - c) Verantwortlichkeit der Führung
  - d) Einbeziehung der beteiligten Personen
- 48) Welche der folgenden Anforderungen müssen gemäß ISO/IEC 20000-1 im Zusammenhang mit Business Relationship Management eingehalten werden?
- a) Für jeden Kunden muss es einen definierten Verantwortlichen geben, der die Kundenbeziehung und Kundenzufriedenheit managt.
  - b) Die Kundenzufriedenheit muss in geplanten Abständen gemessen werden.
  - c) Zum Management der Kundenbeziehung und der Kundenzufriedenheit muss ein Service Desk eingerichtet werden.
- 49) Was muss nach ISO/IEC 20000-1 bei der Planung neuer oder geänderter Services berücksichtigt werden?
- a) Diskreditierung konkurrierender Dienste
  - b) Planung einer Werbekampagne für den neuen Dienst
  - c) Serviceabnahmekriterien
  - d) Minimierung der Umweltauswirkungen

- 50)** Welche der folgenden Aussagen zur Release-Richtlinie (release policy) sind korrekt?
- a) Die Release-Richtlinie (release policy) muss die Häufigkeit von Releases angeben.
  - b) Der Service Provider muss eine Release-Richtlinie (release policy) mit dem Lieferanten abstimmen.
  - c) Der Service Provider muss eine Release-Richtlinie (release policy) erstellen.