



ITIL® Foundation Prüfung

Musterprüfung A, Version 5.1

Multiple Choice

Anweisungen

- 1. Alle 40 Fragen sollten beantwortet werden.*
- 2. Alle Antworten müssen in einer echten Prüfungssituation auf dem beiliegenden Antwortbogen angekreuzt werden.*
- 3. Sie haben 60 Minuten Zeit für die Prüfung.*
- 4. Zum Bestehen der Prüfung benötigen Sie wenigstens 26 richtige Antworten von 40 möglichen (65 %).*

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 1 Welche Typen von Changes werden üblicherweise NICHT durch das Change Management abgedeckt?
 - a) Änderungen an einem Mainframe
 - b) Änderungen der Geschäftsstrategie
 - c) Änderungen an einem Service Level Agreement (SLA)
 - d) Die Stilllegung eines Service

- 2 Welche der folgenden Aussagen beschreibt KEINEN Zweck der Service Operation?
 - a) Die Durchführung von Tests, um sicherzustellen, dass Services so gestaltet sind, dass sie die Geschäftsbedürfnisse erfüllen
 - b) Die Bereitstellung und das Management von IT Services
 - c) Das Management der Technologie, die für die Bereitstellung der Services genutzt wird
 - d) Die Überwachung der Performance von Technologien und der Leistung von Prozessen

- 3 Worauf bezieht sich der Begriff IT Operations Control?
 - a) Auf das Management der Funktionen von Technical Management und Application Management
 - b) Auf die Durchführung und das Monitoring von operativen Aktivitäten und Events
 - c) Auf Tools, die für das Monitoring und die Darstellung des Status von IT-Infrastruktur und Anwendungen zum Einsatz kommen
 - d) Auf eine Situation, in der der Service Desk den Status der Infrastruktur überwachen muss, wenn kein Betriebspersonal verfügbar ist

- 4 Welcher Prozess ist für die Erfassung von Beziehungen zwischen Servicekomponenten verantwortlich?
 - a) Service Level Management
 - b) Service Portfolio Management
 - c) Service Asset and Configuration Management (SACM)
 - d) Incident Management

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 5 Wofür wird das RACI-Modell benutzt?
- d) Zur Dokumentation der Rollen und Zuständigkeiten von Stakeholdern in einem Prozess oder einer Aktivität
 - b) Zur Definition der Anforderungen für einen neuen Service oder Prozess
 - c) Zur Analyse der Auswirkungen eines Incident auf das Business
 - d) Zum Erstellen einer Balanced Scorecard, die den Gesamtstatus des Service Management darstellt
- 6 Mit welcher der folgenden Aussagen wird ein Operational Level Agreement (OLA) am BESTEN beschrieben?
- a) Eine Vereinbarung zwischen einem IT Service Provider und einem anderen Teil derselben Organisation, der die Bereitstellung von Services unterstützt
 - d) Eine schriftliche Vereinbarung zwischen dem IT Service Provider und seinen Kunden über Hauptziele und Verantwortlichkeiten beider Parteien
 - d) Eine Vereinbarung zwischen zwei Service Providern über die vom Kunden benötigten Service Level
 - d) Eine Vereinbarung zwischen einem externen Service Desk und dem Kunden der IT über Antwort- und Behebungszeiten
- 7 Was ist der HAUPTZWECK des Availability Management?
- a) Monitoring und Berichterstellung zur Verfügbarkeit von Komponenten
 - b) Sicherstellen, dass alle Ziele der Service Level Agreements (SLAs) erfüllt werden
 - c) Garantieren der Verfügbarkeits-Level der Services und Komponenten
 - d) Sicherstellen, dass die Serviceverfügbarkeit die vereinbarten Bedürfnisse des Business erfüllt
- 8 Für welche der aufgeführten Tätigkeiten bietet Service Transition Leitlinien?
1. Für die Einführung neuer Services
 2. Für die Außerbetriebnahme von Services
 3. Für das Übertragen von Services zu einem anderen Service Provider
- a) Nur 1 und 2
 - b) Nur 2
 - c) Alle oben Genannten
 - d) Nur 1 und 3

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 9 Welche der folgenden Phasen gehört NICHT zum Servicelebenszyklus?
- a) Service Optimization
 - b) Service Transition
 - c) Service Design
 - d) Service Strategy
- 10 Welche der folgenden Aussagen über ein Configuration Management System (CMS) ist ZUTREFFEND?
- a) Das CMS sollte keine Unternehmensdaten über Kunden und Anwender enthalten.
 - b) Es ist möglich, mehrere CMS vorzuhalten.
 - c) Es sollte nur eine Configuration Management Database (CMDB) geben.
 - d) Ein CMS ist auch dann erforderlich, wenn ein Unternehmen seine IT Services outsourct.
- 11 Wie lauten die 3 Teilprozesse von Capacity Management?
- a) Business Capacity Management, Service Capacity Management und Component Capacity Management
 - b) Supplier Capacity Management, Service Capacity Management und Component Capacity Management
 - c) Supplier Capacity Management, Service Capacity Management und Technology Capacity Management
 - d) Business Capacity Management, Technology Capacity Management und Component Capacity Management
- 12 Was wird in einer Definitive Media Library (DML) aufbewahrt?
- 1. Kopien von gekaufter Software
 - 2. Kopien von intern entwickelter Software
 - 3. Relevante Lizenzdokumentation
 - 4. Der Change Schedule
- a) Alle oben Genannten
 - b) Nur 1 und 2
 - c) Nur 3 und 4
 - d) Nur 1, 2 und 3

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 13 Welcher Prozess ist für regelmäßige Reviews der Operational Level Agreements (OLA) verantwortlich?
- a) Supplier Management
 - b) Service Level Management
 - c) Service Portfolio Management
 - d) Demand Management
- 14 Welche Rolle stellt sicher, dass die Prozessdokumentation aktuell und verfügbar ist?
- a) Der Service Owner
 - b) Der Chief Information Officer (CIO)
 - c) Das Knowledge Management
 - d) Der Process Owner
- 15 Womit befasst sich der Prozess Release and Deployment Management?
- 1. Release- und Deployment-Pläne erstellen und vereinbaren
 - 2. Sicherstellen, dass Release Packages nachverfolgbar sind
 - 3. Changes genehmigen, um den Prozess zu unterstützen
- a) Nur 1 und 2
 - b) Alle Genannten
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Nur 1 und 3
- 16 Welche der folgenden Merkmale treffen auf jeden Prozess zu?
- 1. Er ist messbar.
 - 2. Er liefert ein bestimmtes Ergebnis.
 - 3. Er liefert seine primären Ergebnisse für Kunden oder Stakeholder.
- a) Nur 1 und 3
 - b) Nur 1 und 2
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Alle Genannten

- 17 Welche der folgenden zentralen Merkmale tragen zum Erfolg von ITIL bei?
1. Herstellerunabhängig
 2. Nicht normativ
 3. Best Practice
 4. Standard
- a) Nur 3
- b) Nur 1, 2 und 3
- c) Alle Genannten
- d) Nur 2, 3 und 4
- 18 Für welchen Empfängerkreis sollte die Information Security Policy verfügbar sein?
- a) Leitende Business-Manager und Mitarbeiter der IT
- b) Leitende Business-Manager, IT-Verantwortliche und Information Security Manager
- c) Alle Kunden, Anwender und Mitarbeiter der IT
- d) Nur Mitarbeiter des Information Security Management
- 19 Welche der folgenden Elemente sind sinnvolle Elemente eines Service Design Package (SDP)?
1. Vereinbarte und dokumentierte Geschäftsanforderungen
 2. Ein Plan für die Überführung des Service
 3. Anforderungen an neue oder geänderte Prozesse
 4. Messgrößen zur Messung des Service
- a) Nur 1
- b) Nur 2 und 3
- c) Nur 1, 2 und 4
- d) Alle Genannten

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 20 Welche der folgenden Tools können die Service Transition Phase im Servicelebenszyklus unterstützen?
1. Ein Tool zur Speicherung der maßgeblichen Softwareversionen
 2. Ein Workflow-Tool für das Management von Changes
 3. Ein Tool zur automatischen Softwareverteilung
 4. Tools zum Testen und Validieren
- a) Nur 1, 3 und 4
- b) Nur 1, 2 und 3
- c) Alle Genannten
- d) Nur 2, 3 und 4
- 21 Welche der folgenden Aussagen über das Problem Management sind ZUTREFFEND?
1. Es stellt sicher, dass alle Lösungen oder Workarounds, für die ein Change an einem Configuration Item (CI) notwendig ist, über das Change Management eingereicht werden.
 2. Es stellt Management-Informationen über die Kosten für die Lösung und Vermeidung von Problemen zur Verfügung
- a) Nur 1
- b) Nur 2
- c) Beide
- d) Weder noch
- 22 Was ist der Zweck des Request Fulfillment Prozesses?
- a) Bearbeiten von Service Requests der Anwender
- b) Sicherstellen, dass alle Service Requests innerhalb einer IT-Organisation erfüllt werden
- c) Sicherstellen, dass Change Requests erfüllt werden
- d) Sicherstellen, dass das Service Level Agreement (SLA) erfüllt wird
- 23 Welche Aussage über Wertschöpfung durch Services ist ZUTREFFEND?
- a) Die Wahrnehmung des Service durch den Kunden ist ein wichtiger Faktor der Wertschöpfung.
- b) Der Wert eines Service kann immer nur finanziell gemessen werden.
- c) Das wirtschaftliche Ergebnis des Service Providers ist wichtig für den Wert eines Service.
- d) Die Präferenzen eines Service Providers fördern die Wahrnehmung der Wertschöpfung eines Service.

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 24 Welche der folgenden Aussagen über interne und externe Kunden trifft am EHESTEN zu?
- d) Externe Kunden sollten einen besseren Kundenservice erhalten, weil sie für ihre IT Services bezahlen.
 - b) Interne Kunden sollten einen besseren Kundenservice erhalten, da sie Mitarbeitergehälter zahlen.
 - c) Der Kunde, der am meisten bezahlt, sollte auch den besten Kundenservice erhalten.
 - d) Interne und externe Kunden sollten den Level an Kundenservice erhalten, der vereinbart wurde.
- 25 Was bringen IT Services einem Kunden?
- a) Fähigkeiten
 - b) Kosten
 - c) Risiken
 - d) Wertschöpfung
- 26 Welche der folgenden Aktivitäten ist Teil des Service Level Management (SLM) Prozesses?
- a) Das Design des Configuration Management Systems aus Sicht des Business
 - b) Die Erstellung von Technologiemesgrößen für die Ausrichtung auf die Kundenbedürfnisse
 - c) Das Monitoring der Serviceleistung im Vergleich zu den Service Level Agreements (SLA)
 - d) Die Schulung von Service Desk Mitarbeitern für den Umgang mit Kundenbeschwerden über den Service
- 27 Welche der folgenden Aussagen fasst den Zweck des Event Management am BESTEN zusammen?
- d) Die Fähigkeit, Events zu erkennen, Schlüsse aus ihnen zu ziehen und die angemessenen Kontrollmaßnahmen zu bestimmen
 - d) Die Fähigkeit, Events zu erkennen, den normalen Service so schnell wie möglich wiederherzustellen und nachteilige Auswirkungen auf das Business zu minimieren
 - c) Die Fähigkeit, die Aktivitäten der technischen Mitarbeiter zu überwachen und zu steuern
 - d) Die Fähigkeit, durch Überprüfung der Uptime von Infrastrukturkomponenten Berichte über eine erfolgreiche Bereitstellung von Services erstellen zu können

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 28 Was sollte ein Kunden-Servicekatalog beinhalten?
- a) Die Versionsinformationen zu jeder Software
 - b) Die Organisationsstruktur des Unternehmens
 - c) Informationen zu Assets
 - d) Details zu allen Services, die in Betrieb sind
- 29 Was bedeutet Warranty bei einem Service?
- a) Der Service ist zweckmäßig.
 - d) Im Zusammenhang mit diesem Service wird es keine Ausfälle der Anwendungen oder der Infrastruktur geben.
 - d) Alle Probleme im Zusammenhang mit diesem Service werden für eine bestimmte Zeitdauer kostenlos beseitigt.
 - d) Kunden wird ein bestimmter Grad von Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit zugesichert.
- 30 Welche ist die erste Aktivität im Continual Service Improvement (CSI) Ansatz?
- a) Vision und Ziele des Business verstehen
 - b) Baseline-Bewertung durchführen, um die aktuelle Situation zu verstehen
 - c) Prioritäten für Verbesserungen vereinbaren
 - d) Plan erstellen und verifizieren
- 31 Welche der folgenden Aussagen gibt einen Nutzen des Einsatzes eines Incident-Modells wieder?
- a) Probleme können leichter erkannt und diagnostiziert werden.
 - b) Bekannte Incident-Typen treten nicht wieder auf.
 - c) Bestimmte Incident-Typen können nach vordefinierten Schritten abgearbeitet werden.
 - d) Es ist sichergestellt, dass alle Incidents leicht gelöst werden können.

- 32 Welche der folgenden Abfolgen von Aktivitäten ist die KORREKTE Abfolge für den Umgang mit einem Incident?
- d) Identifikation, Erfassung, Kategorisierung, Priorisierung, erste Diagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - b) Priorisierung, Identifikation, Erfassung, Kategorisierung, erste Diagnose, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - c) Identifikation, Erfassung, erste Diagnose, Kategorisierung, Priorisierung, Eskalation, Lösung und Wiederherstellung, Untersuchung und Diagnose, Abschluss
 - d) Identifikation, erste Diagnose, Untersuchung, Erfassung, Kategorisierung, Eskalation, Priorisierung, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
- 33 Welche Phase des Servicelebenszyklus stellt sicher, dass durch die Messmethoden die erforderlichen Messgrößen für neue oder geänderte Services bereitgestellt werden?
- a) Service Design
 - b) Service Operation
 - c) Service Strategy
 - d) Service Delivery
- 34 Welche der folgenden Prozesse befassen sich mit dem Risikomanagement von Services?
- 1. IT Service Continuity Management
 - 2. Information Security Management
 - 3. Service Catalogue Management
- a) Alle Genannten
 - b) Nur 1 und 3
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Nur 1 und 2
- 35 Welcher der folgenden Messgrößentypen wird NICHT im Continual Service Improvement (CSI) beschrieben?
- a) Prozessmessgröße
 - b) Servicemessgröße
 - c) Personalmessgröße
 - d) Technologiemesgröße

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited

ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 36 Welche Aussage über das Verhältnis zwischen dem Configuration Management System (CMS) und dem Service Knowledge System (SKMS) ist ZUTREFFEND?
- a) Das SKMS ist Teil des CMS.
 - b) Das CMS ist Teil des SKMS.
 - c) CMS und SKMS sind das Gleiche.
 - d) Es gibt keine Beziehung zwischen CMS und SKMS.
- 37 Welche Rolle übt das Emergency Change Advisory Board (ECAB) aus?
- a) Unterstützen des Change Managers, um sicherzustellen, dass dringende Changes nicht in betriebskritischen Zeiten durchgeführt werden
 - b) Unterstützen des Change Managers bei der Implementierung von Notfall-Changes
 - c) Unterstützen des Change Managers bei der Evaluierung von Emergency Changes und beim Treffen der Entscheidung, ob die Emergency Changes autorisiert werden sollen
 - d) Unterstützen des Change Managers, um den Emergency Change Prozess so zu beschleunigen, dass keine inakzeptablen Verzögerungen auftreten
- 38 Welche der folgenden Aussagen über den Service Desk sind ZUTREFFEND?
1. Der Service Desk ist eine Funktion, die als Kommunikationsmittel zwischen der IT und den Anwendern für alle operativen Belange dient.
 2. Der Service Desk sollte der Owner des Problem Management Prozesses sein.
- a) Nur die 2. Aussage
 - b) Nur die 1. Aussage
 - c) Beide
 - d) Weder noch
- 39 Bei welcher Aufzählung handelt es sich um die zutreffende Liste der vier „Ps“ im Service Design?
- a) Planung, Produkte, Position und Prozesse
 - b) Planung, Perspektive, Position und Personen
 - c) Perspektive, Partner, Probleme und Personen
 - d) Personen, Partner, Produkte und Prozesse

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo™) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited

- 40 Welche der folgenden Handlungsoptionen ist AM BESTEN geeignet, wenn ein Workaround für ein Problem gefunden wurde?
- a) Der Problem Record wird geschlossen.
 - b) Der Problem Record bleibt offen, und die Details des Workarounds werden dort dokumentiert.
 - c) Der Problem Record bleibt offen, und die Details des Workarounds werden bei allen betroffenen Incident Records dokumentiert.
 - d) Der Problem Record wird geschlossen, und die Details des Workarounds werden in einem Request for Change (RFC) dokumentiert.

© AXELOS Limited 2012

Die Vervielfältigung dieses Materials bedarf der Gestattung durch die AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.
Das Wirbel-Logo™ (Swirl logo TM) ist eine Marke der AXELOS Limited
ITIL® ist eine eingetragene Marke der AXELOS Limited