

## Document Control Information

<b>Document Details</b>	
<b>Document Name</b>	GermanITILv3FoundationExam_Sample5_v3.0.doc
Purpose of Document	To help German Speaking candidates prepare for the ITIL® v.3 Foundation Examination
Document Version Number	3.0
Document Status	Live
Document Owner	Chief Examiner
Prepared By	ITIL® v.3 Examination Panel
Date of First Draft	24 April 2008
Date Approved	24 April 2008
Approved By	Jessica Barry
<b>Next Scheduled Review Date</b>	

<b>Version History</b>		
<b>Version Number</b>	<b>Date Approved</b>	<b>Change/Reasons for Change/Comments</b>
3.0	24 April 2008	New Document

<b>Distribution List</b>		
<b>Version</b>	<b>Name</b>	<b>Title/Company</b>
3.0	All ITIL® EIs and ATOs	

© OGC's Official Accreditor – The APM Group Limited 2008  
 This document is not to be re-produced or re-sold without express permission from The APM Group  
 The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce  
 ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries  
 German ITIL v3 FoundationExam\_Sample5\_v3.0 – 24 April 2008



## **The ITIL<sup>®</sup> v.3. Foundation Examination**

### **Die Foundationprüfung**

### **Sample Paper 5, version 3.0**

**Prüfungsdauer: 1 Stunde**

#### **Hinweise zur Prüfung**

---

1. Sie sollten versuchen, alle 40 Fragen zu beantworten.
2. Es gibt keine Fangfragen.
3. Alle Antworten müssen auf dem beigelegtem Antwortschema angekreuzt werden.
4. Bitte benutzen Sie einen Kugelschreiber oder Füller (keinen Bleistift) und markieren Sie Ihre Antwort entweder mit einem V oder X. Normalerweise gibt es pro Frage nur eine richtige Antwort, es sei denn es wird ausdrücklich nach mehr als einer gefragt.
5. Zur Beantwortung der Fragen steht Ihnen eine Stunde Zeit zur Verfügung.
6. Dieser Prüfungsteil ist bestanden, wenn von den 40 Fragen mindestens 26 richtig beantwortet worden sind.

**Kandidatennummer:** .....

- 1 Welche der folgenden Aussagen über das Service Desk sind ZUTREFFEND ?
1. Das Service Desk ist eine Funktion, die als Kommunikationsmittel zwischen der IT und seinen Anwendern für alle operativen Belange dient
  2. Das Service Desk ist immer der Verantwortliche für den Incident-Management-Prozess
- a) Nur die 2. Aussage
  - b) Nur die 1. Aussage
  - c) Beide Aussagen
  - d) Keine der genannten Aussagen
- 2 Welche der nachfolgend genannten Merkmale treffen auf jeden Prozess zu ?
1. Er ist messbar
  2. Er ist rechtzeitig
  3. Er liefert ein bestimmtes Ergebnis
  4. Er liefert sein primäres Ergebnis einem Kunden oder Stakeholder
- a) Nur 1, 2 und 3
  - b) Nur 1, 2 und 4
  - c) Nur 1, 3 und 4
  - d) Alle genannten Punkte
- 3 Welche der nachfolgend genannten Dinge werden NICHT in der Definitive Media Library (DML) gespeichert ?
- a) Master-Kopien von Software
  - b) Sicherungskopien von Anwendungsdaten
  - c) Software-Lizenzen
  - d) Master-Kopien geregelter Dokumentationen
- 4 Welche der folgenden Elemente des Service Lifecycle beschäftigen sich HAUPTSÄCHLICH damit, Policies und Ziele festzulegen ?
- a) Service Strategy
  - b) Service Strategy und Continual Service Improvement
  - c) Service Strategy, Service Transition und Service Operation
  - d) Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement

- 5 Die Hauptverantwortung des Availability Managements ist ?
- a) Monitoren und berichten der Verfügbarkeit der Services und der Komponenten
  - b) Sicherstellen, dass alle Ziele aus dem Service Level Agreement (SLA) erfüllt werden
  - c) Garantieren der Verfügbarkeitslevel der Services und Komponenten
  - d) Sicherstellen, dass die Service Verfügbarkeit die vereinbarten Kundenanforderungen erfüllt oder übertrifft
- 6 Was ist die beste Definition eines Incident Modells ?
- a) Die Vorlage zur Erstellung des Incidentformulars um Incidents zu dokumentieren
  - b) Ein Incident, der ein Configuration Item (CI) einbezieht
  - c) Eine Reihe definierter Abläufe, die abgearbeitet werden, wenn bekannte Störungen vorliegen
  - d) Ein Incident, der einfach zu lösen ist
- 7 Was beschreibt die Priorität eines Incidents am BESTEN ?
- a) Die relative Wichtigkeit eines Incident aufgrund von Auswirkung und Dringlichkeit
  - b) Die Geschwindigkeit, mit der der Incident gelöst werden muss
  - c) Die Anzahl von Mitarbeitern, die damit beauftragt wird, an dem Incident zu arbeiten, damit er rechtzeitig gelöst wird
  - d) Der Eskalationsweg, der eingehalten wird, um die Lösung des Incident sicherzustellen
- 8 Welche Service Operation Prozesse fehlen ?
1. Incident Management
  2. Problem Management
  3. Access Management
  4. ?
  5. ?
- a) Event Management und Request Fulfilment
  - b) Event Management und Service Desk
  - c) Facilities Management und Event Management
  - d) Change Management und Service Level Management

- 9 In welcher Aussage sind die ersten vier Aktivitäten des Prozesses "7 Schritte zur Verbesserung" in der RICHTIGEN Reihenfolge dargestellt ?
- a) Definieren, was gemessen werden sollte, Definieren, was gemessen werden kann, Daten zusammentragen und verarbeiten
  - b) Daten zusammentragen, verarbeiten, analysieren und präsentieren
  - c) Was ist die Vision, wo stehen wir heute, was möchten wir sein, wie kommen wir dort hin ?
  - d) Daten zusammentragen und verarbeiten, Definieren, was gemessen werden sollte und was gemessen werden kann
- 10 Welcher der folgenden Titel gehört NICHT zu den Hauptpublikationen von ITIL ?
- a) Service Optimisation
  - b) Service Transition
  - c) Service Design
  - d) Service Strategy
- 11 Welches der folgenden Argumente zum Supplier Management ist FALSCH ?
- a) Das Supplier Management verhandelt intern Vereinbarungen auf Betriebsebene (OLA) über den Betrieb von Services
  - b) Supplier Management stellt sicher, dass die Kundenanforderungen durch die Lieferanten (Supplier) erfüllt werden
  - c) Supplier Management pflegt die Informationen in einer Supplier- und Vertragsdatenbank
  - d) Das Supplier Management verhandelt extern Vereinbarungen über den Betrieb von Services
- 12 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 Notfallchanges
  - c) Unterstützen des Change Managers bei der Evaluierung von Emergency Changes und bei der Entscheidung, ob der Change genehmigt werden sollte
  - d) Unterstützen des Change Managers um den Emergency Change Prozess im Durchlauf zu beschleunigen um unakzeptable Verzögerungen zu vermeiden

- 13 Welche der folgenden Aussagen beschreibt die Struktur eines lokalen Service Desk am BESTEN ?
- a) Ein Service Desk, das seinen Anwendern auch vor Ort technische Unterstützung bietet
  - b) Ein Service Desk, in dem die Berater nur eine Sprache sprechen
  - c) Ein Service Desk, das sich am selben Ort befindet wie die Anwender, die es bedient
  - d) Ein Service Desk, das sich an jedem beliebigen Ort befinden könnte, das aber mittels Telekommunikation und IT-Systemen den Anschein erweckt, dass es sich am selben Ort befindet
- 14 Welche dieser Aussagen ist ZUTREFFEND ?
1. Continual Service Improvement (CSI) stellt Leitlinien dafür bereit, wie Prozesseffizienz und -effektivität verbessert werden kann
  2. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie Services verbessert werden können
  3. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie alle Phasen des Service Lifecycle verbessert werden können
  4. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie Prozesse und Services gemessen werden können
- a) Nur 1 und 2
  - b) Nur 2
  - c) Nur 1, 2 und 3
  - d) Alle genannten Aussagen
- 15 Welche der nachfolgenden Aussagen enthält eine ZUTREFFENDE Beschreibung eines regulären Servicebetriebs ?
- a) Die Antwortzeiten des Service entsprechen den Erwartungen der Anwender
  - b) Der Service liefert alle Funktionalitäten und die Performance, die das Geschäft verlangt
  - c) Der Service läuft in dem Rahmen, der im Service Level Agreement festgelegt ist
  - d) Alle Anwender können sich in den Service einloggen und ihn benutzen

- 16 Für welche der folgenden Punkte ist ein Serviceverantwortlicher (Service Owner) verantwortlich ?
- a) Für eine kontinuierliche Verbesserung des Service
  - b) Für die Gestaltung und Dokumentation eines Service
  - c) Für die Ausführung der Aktivitäten im Servicebetrieb, die benötigt werden, um einen Service zu unterstützen
  - d) Für die Erstellung einer Balanced Scorecard, die den Status aller Services anzeigt
- 17 Was stellt das "Service V Modell" dar ?
- a) Eine Strategie, um Service-Management-Projekte erfolgreich abschliessen zu können
  - b) Ein Modell, um in "Service Delivery" und "Service Support" Ressourcen effizient und effektiv nutzen zu können
  - c) Verschiedene Testebenen, die benötigt werden, um Servicefähigkeit herzustellen
  - d) Die Geschäftsperspektive, so wie sie der Kunde und der Benutzer des Service wahrnimmt
- 18 Welche der nachfolgenden Aussagen ist die BESTE Definition eines Events ?
- a) Ein Ereignis, bei dem ein Performance-Grenzwert überschritten und ein vereinbarter Service Level bereits beeinträchtigt wurde
  - b) Ein Ereignis, das für die Steuerung der IT-Infrastruktur oder die Erbringung von Services wesentlich ist
  - c) Ein bereits bekannter Systemfehler, der mehrfache Incident-Berichte erzeugt
  - d) Ein zwischen Kunden und IT-Mitarbeitern geplantes Treffen, bei dem ein neues Service- oder Verbesserungsprogramm bekannt gegeben werden soll
- 19 Wofür wird das RACI-Modell benutzt ?
- a) Zur Dokumentation der Rollen und Beziehungen von Stakeholdern in einem Prozess oder einer Aktivität
  - b) Zur Definition der Anforderungen für einen neuen Service oder Prozess
  - c) Zur Analyse der Business-Auswirkungen eines Incident
  - d) Zur Erstellung einer Balanced Scorecard, die den allgemeinen Status des Service Management anzeigt

- 20 Welche der folgenden Aussagen ist zutreffend für ALLE IT Services ?
- a) sie versorgen ihre Kunden mit Ressourcen und Fähigkeiten
  - b) Sie verursachen bei ihren Kunden Kosten und Risiken
  - c) Sie versorgen ihre Kunden mit Business-Lösungen
  - d) Sie liefern Wertbeiträge an ihre Kunden
- 21 Zu welchem Bereich gehört die Definition von funktionalen Anforderungen für einen neuen Service ?
- a) Service Operation: Application Management
  - b) Service Strategy: Service Portfolio Management
  - c) Service Design: Design der Technologie-Architektur
  - d) Service Design: Design der Servicelösungen
- 22 Wie lauten die vier Stufen des Deming Cycle ?
- a) Planen, Messen, Überwachen, Berichten (Plan, Measure, Monitor, Report)
  - b) Planen, Überprüfen, Erneut Handeln, Implementieren (Plan, Check, Re-Act, Implement)
  - c) Planen, Durchführen, Handeln, Prüfen (Plan, Do, Act, Audit)
  - d) Planen, Durchführen, Überprüfen, Handeln (Plan, Do, Check, Act)
- 23 Welche der folgenden Aussagen beschreibt einen Workaround am BESTEN ?
- a) Ein Techniker benutzt eine vordefinierte Technik, um einen Service wieder herzustellen, da dieser Incident bereits bekannt ist
  - b) Ein Techniker probiert mehrere Vorgehensweisen aus, um einen Incident zu lösen. Eine davon funktioniert, auch wenn er nicht weiß, weshalb
  - c) Nachdem der Anwender dem Service Desk den Incident gemeldet hat, arbeitet er an anderen Aufgaben, während das Problem identifiziert und gelöst wird
  - d) Zeitweilig wird ein Hilfsmittel eingesetzt, das es dem Anwender ermöglicht, seine Arbeit auf einem verminderten Leistungs-Niveau fortzusetzen, während der Techniker das Problem löst

- 24 Worauf bezieht sich Operations Control ?
- a) Auf die Manager, die Funktionen des Technical und Application Management steuern
  - b) Darauf, einen Überblick über die Ausführung und Überwachung der operativen Ereignisse und Aktivitäten in der IT zu haben
  - c) Auf die Tools, die dazu benutzt werden, um den Status der IT-Infrastruktur und Applikationen zu überwachen und darzustellen
  - d) Auf eine Situation, in der das Service Desk den Status der Infrastruktur überwachen muss, weil kein Betriebspersonal verfügbar ist.
- 25 Welche der nachfolgenden Aussagen enthält die ZUTREFFENDE Beschreibung der vier Ps aus Service Design ?
- a) Es handelt sich um einen 4-Schritte-Prozess zur Gestaltung eines effektiven Service Managements
  - b) Es handelt sich um eine Definition der Menschen und Produkte, die man für ein erfolgreiches Design benötigt
  - c) Es handelt sich um eine Reihe von Fragen, die zur Überprüfung von Design-Spezifikationen dienen
  - d) Es handelt sich um die vier Hauptbereiche, die man bei der Gestaltung eines effektiven Service Management betrachten muss.
- 26 Aus welchem Grund wird hauptsächlich eine Baseline festgelegt ?
- a) Um den Betrieb zu standardisieren
  - b) Um zu wissen, wieviel die bereitgestellten Services kosten
  - c) Damit Rollen und Verantwortlichkeiten geklärt sind
  - d) Für spätere Vergleichsmöglichkeiten
- 27 Welche der folgenden Aussagen ist ZUTREFFEND ?
1. Es kann nur eine Person für eine Aktivität zuständig sein
  2. Es kann nur eine Person für eine Aktivität verantwortlich sein
- a) Beide Aussagen
  - b) Nur die 1. Aussage
  - c) Nur die 2. Aussage
  - d) Keine der genannten Aussagen

- 28 Welche Zieldefinition für Service Asset und Configuration Management (SACM) passt am BESTEN ?
- a) Die Optimierung der Beiträge einzelner Assets und Configuration Items (CI) zu Service Levels auf Basis von deren Leistungseigenschaften
  - b) Die Steuerung von Service Assets und Configuration Items (CI) aus operativer Sicht
  - c) Sicherstellen dass Vermögenswerte und CIs die Resultate liefern, für die sie entwickelt wurden
  - d) Die Festlegung und Steuerung von Komponenten der Services und der Infrastruktural, sowie die präzise Pflege von Configuration Records
- 29 Welche der nachfolgenden Aussagen ist richtig ?  
Ein Incident tritt ein, wenn:
- 1. ein Anwender einen Service während der vereinbarten Service-Zeiten nicht nutzen kann
  - 2. ein autorisierter IT-Mitarbeiter einen Service während der vereinbarten Service-Zeiten nicht nutzen kann
  - 3. ein Netzwerkabschnitt ausfällt und der Anwender keine Störung des Service bemerkt
  - 4. ein Anwender den Service Desk über lange Antwortzeiten einer Anwendung informiert
- a) Alle genannten Aussagen
  - b) Nur 1 und 4
  - c) Nur 2 und 3
  - d) Keine der genannten Aussagen
- 30 Welche der folgenden Aussagen beschreibt das Ziel des Event Management am BESTEN ?
- a) Die Fähigkeit Vorfälle zu erkennen, Schlüsse hieraus zu ziehen und die angemessenen Maßnahmen zu bestimmen
  - b) Die Fähigkeit Monitoring Tools zu implementieren
  - c) Die Fähigkeit, die Aktivitäten der Spezialisten zu überwachen und zu steuern
  - d) Die Fähigkeit, durch die Verfügbarkeit von Infrastrukturkomponenten eine erfolgreiche Bereitstellung von Service berichten zu können

- 31 Was bedeutet Service-Gewährleistung ("Warranty of Service") ?
- a) Der Service ist gebrauchstauglich
  - b) Im Zusammenhang mit diesem Service wird es keine Ausfälle der Applikationen oder Infrastruktur geben
  - c) Alle Probleme im Zusammenhang mit diesem Service werden für eine bestimmte Zeitdauer kostenlos beseitigt
  - d) Kunden wird eine bestimmte Qualitaet von Verfügbarkeit, Kapazität, Kontinuität und Sicherheit zugesichert
- 32 Welche der folgenden Aussagen sind ZUTREFFEND ?
- 1. Service Transition stellt Leitlinien bereit, wie man neue und geänderte Services in Produktion bringt
  - 2. Service Transition stellt Leitlinien für das Testen bereit
  - 3. Service Transition stellt Leitlinien für die Übertragung eines Service von oder zu einem externen Service Provider bereit
- a) Nur 1 und 2
  - b) Nur 1
  - c) Alle genannten Aussagen
  - d) Nur 1 und 3
- 33 Welchen Nutzen bringt der Einsatz von Service Design Tools ?
- a) Sie helfen dabei sicherzustellen, dass Standards und Abmachungen eingehalten werden
  - b) Sie helfen dabei sicherzustellen, dass Events so schnell wie möglich erkannt werden
  - c) Sie helfen dabei, dass unterschiedliche Applikationen zusammenarbeiten können
  - d) Sie helfen dabei, Architekturen zu implementieren, die die Geschäftsstrategie unterstützen
- 34 Bei welchem der nachfolgenden Begriffe handelt es sich NICHT um einen Change-Typus ?
- a) Standard-Change
  - b) Normaler Change
  - c) Dringender Change
  - d) Notfall-Change

- 35 Welche der folgenden Aussagen ist KEIN Ziel von Service Operation ?
- a) Sorgfältiges Testen, um sicherzustellen, dass Services so gestaltet sind, dass sie die Geschäftsanforderungen erfüllen
  - b) Die Erbringung und Unterstützung von IT Services
  - c) Das Management der Technologie, die für die Erbringung der Services genutzt wird
  - d) Die Überwachung der Leistung von Technologien und Prozessen
- 36 Wie erzeugt Incident Management einen Wertbeitrag für das Geschäft ?
- a) Durch Unterstützung bei der Kontrolle von Infrastrukturkosten bei der Einführung neuer Technologien
  - b) Durch die Befähigung von Anwendern, ihre Störungen und Probleme selbst lösen zu können
  - c) Durch Förderung der Serviceausrichtung bei Mitarbeitern und in Prozessen
  - d) Beitrag zur Reduktion der Auswirkung bei Serviceausfällen
- 37 Was würde während der Service Design Phase des Lebenszyklus durch Technologie unterstützt?
1. Hardwaredesign
  2. Design der Umgebung
  3. Prozessdesign
  4. Softwaredesign
- a) Nur 1, 3 und 4
  - b) Nur 1, 2 und 3
  - c) Alle
  - d) Nur 2, 3 und 4

- 38 Für welche Aktivitäten ist Service Level Management (SLM) verantwortlich ?
- a) Das Design des Configuration Managementsystems aus Sicht der Geschäftsanforderung
  - b) Die Erstellung von Technologie-Messgrößen für die Anpassung an Kundenanforderungen
  - c) Die Diskussion mit Kunden über die Erreichung von Services
  - d) Die Ausbildung des Service Desk für den Umgang mit Kunden, die sich über den Service beschweren
- 39 Zu welchem Prozess gehören diese Optionen ?
- 1. Big Bang ./ phasenorientiert
  - 2. Push und Pull
  - 3. Automatisiert ./ manuell
- a) Incident Management
  - b) Release und Deployment Management
  - c) Service Asset und Configuration Management
  - d) Service Catalogue Management
- 40 Welche sind Hauptmetriken im Continual Service Improvement ?
- 1. Prozess Metriken
  - 2. Supplier Metriken
  - 3. Service Metriken
  - 4. Technologie Metriken
  - 5. Business Metriken
- a) 1, 2 und 3
  - b) 2, 4 und 5
  - c) 1, 3 und 4
  - d) 1, 2 und 4