



Preparation Guide

Editie 201607

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Inhoud

| | |
|-------------------|----|
| 1. Overzicht | 4 |
| 2. Exameneisen | 6 |
| 3. Begrippenlijst | 9 |
| 4. Literatuur | 14 |

1. Overzicht

EXIN Application Management Foundation with reference to ASL (AMF.NL)

Inhoud

Bij Application Management gaat het om het management van het beheer, het onderhoud en de vernieuwing van applicaties (applicatieprogrammatuur en de gegevensstructuren) op een bedrijfsmatig verantwoorde manier. Het examen EXIN Application Management Foundation with reference to ASL toetst de theoretische basiskennis van Application Management.

Context

De onderwerpen van de module zijn:

- de context van Application Management
- de processen van Application Management
- het gebruik van Application Management

Doelgroep

De module is bedoeld voor mensen die in de dagelijkse praktijk met applicatiemanagement bezig zijn: applicatiebeheerders, functioneel en technisch ontwerpers, programmeurs, testmedewerkers, team- en projectmanagers.

Voorkennis

Minimaal een half jaar ervaring in een applicatiemanagementomgeving.

Examenvorm

Computergestuurde multiple-choice-vragen

Indicatie studielast

60 sbu

In-course assessment

Niet van toepassing

Examenduur

60 minuten

Examendetails

| | |
|--|------------------|
| Aantal vragen: | 40 |
| Cesuur: | 65 % (26 van 40) |
| Open boek/notities: | Nee |
| Elektronische hulpmiddelen toegestaan: | Nee |

Voorbeeldvragen

Een voorbeeldexamen is gratis van <http://www.exin.com> te downloaden.

Training

Groepsmaat

Het maximum aantal deelnemers is 25.
(Dit geldt niet voor een online- of computer based training.)

Contacturen

Het minimum aantal contacturen tijdens de training is 15. Dit omvat groepsopdrachten, voorbereiding op het examen en korte pauzes. Dit aantal uren is exclusief huiswerk, logistieke voorbereiding van het examen en lunchpauzes.

Training provider

Een lijst van geaccrediteerde training providers kunt u vinden op de website van EXIN <http://www.exin.com>.

2. Exameneisen

De exameneisen zijn de onderwerpen van de module. Er wordt van de kandidaat verwacht dat hij of zij deze grondig beheerst. De exameneisen zijn uitgewerkt in examenspecificaties.

In onderstaande tabel staan de onderwerpen van de module (exameneisen). Het gewicht van de verschillende onderwerpen in het examen wordt uitgedrukt in een percentage van het totaal.

| Exameneis | Examenspecificatie | Gewicht |
|---|---|-----------|
| 1. De context van Application Management | | 23 |
| | 1.1 De positie van Application Management | 5 |
| | 1.2 Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie | 5 |
| | 1.3 De relatie tussen Application Management en aan het vakgebied gerelateerde standaarden, frameworks en methodieken | 13 |
| 2. De processen van Application Management | | 67 |
| | 2.1 Inhoud van de Application Management processen | 32 |
| | 2.2 Doel en resultaten | 13 |
| | 2.3 Activiteiten | 15 |
| | 2.4 De structuur en samenhang van de Application Management processen | 7 |
| 3. Het gebruik van Application Management | | 10 |
| | 3.1 De boodschappen van Application Management | 8 |
| | 3.2 De invoering van Application Management | 2 |
| Totaal | | 100% |

Examenspecificaties

1. De context van Application Management

1.1 De positie van Application Management

De kandidaat heeft inzicht in de positie van Application Management.

De kandidaat kan:

1.1.1 aangeven wat de positie is van Application Management ten opzichte van applicatieontwikkeling (nieuwbouw), business informatiemanagement (functioneel beheer) en infrastructuurmanagement (technisch beheer).

1.2 Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie

De kandidaat heeft inzicht in de betekenis van een procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie.

De kandidaat kan:

1.2.1 beschrijven wat procesmatig werken inhoudt;

1.2.2 de voordelen aangeven van een procesmatige inrichting van Application Management.

1.3 De relatie tussen Application Management en aan het vakgebied gerelateerde standaarden, frameworks en methodieken

De kandidaat kent de relatie tussen Application Management en standaarden, frameworks en methodieken.

De kandidaat kan aangeven:

1.3.1 hoe Application Management in relatie staat tot Business Information Management;

1.3.2 hoe Application Management in relatie staat tot ITIL;

1.3.3 hoe Application Management in relatie staat tot NEN 3434:2007;

1.3.4 hoe Application Management in relatie staat tot een aantal systeemontwikkelaanpakken en-methodieken;

1.3.5 hoe Application Management in relatie staat tot projectmanagementmethodieken (zoals PRINCE2).

2. De processen van Application Management

2.1 Inhoud van de Application Management processen

De kandidaat kent de inhoud van de Application Management processen

De kandidaat kan:

2.1.1 van de beheerprocessen de inhoud benoemen;

2.1.2 van de verbindende processen de inhoud benoemen;

2.1.3 van de onderhoud- en vernieuwingsprocessen de inhoud benoemen;

2.1.4 van de sturende processen de inhoud benoemen;

2.1.5 van de richtinggevende processen de inhoud benoemen.

2.2 Doel en resultaten

De kandidaat kent het doel en de resultaten van de uitvoerende en sturende Application Management processen.

De kandidaat kan:

2.2.1 van de beheerprocessen het doel en de resultaten benoemen;

2.2.2 van de verbindende processen het doel en de resultaten benoemen;

2.2.3 van de onderhoud- en vernieuwingsprocessen het doel en de resultaten benoemen;

2.2.4 van de sturende processen het doel en de resultaten benoemen.

2.3 Activiteiten

De kandidaat kent de activiteiten van de uitvoerende en sturende Application Management processen.

De kandidaat kan:

2.3.1 de activiteiten herkennen van de beheerprocessen;

2.3.2 de activiteiten herkennen van de verbindende processen;

2.3.3 de activiteiten herkennen van de onderhoud- en vernieuwingsprocessen;

2.3.4 de activiteiten herkennen van de sturende processen.

- 2.4 De structuur en samenhang van het Application Management processen
De kandidaat heeft inzicht in de structuur en de samenhang van de procesclusters en de processen die daar deel van uitmaken.
De kandidaat kan:
- 2.4.1 de manier waarop de procesclusters zijn ingedeeld verklaren;
 - 2.4.2 de plaatsing van de processen in de verschillende procesclusters verklaren;
 - 2.4.3 aangeven wat de onderlinge relatie is tussen de processen en de procesclusters.
- 3. Het gebruik van Application Management**
- 3.1 De boodschappen van Application Management
De kandidaat kent de belangrijkste boodschappen van Application Management.
De kandidaat kan het belang beschrijven van:
- 3.1.1 de brede bruikbaarheid van Application Management;
 - 3.1.2 de scheiding van binnen- en buitenkant van de dienstverlening;
 - 3.1.3 integratie van dienstverlening en serviceteam;
 - 3.1.4 proactiviteit;
 - 3.1.5 kennisdeling.
- 3.2 De invoering van Application Management
De kandidaat heeft inzicht in de invoering van Application Management.
De kandidaat kan:
- 3.2.1 beschrijven welke principes van belang zijn bij de invoering van Application Management.

3. Begrippenlijst

De begrippenlijst bevat de begrippen die in de toets bevroegd kunnen worden.

| | |
|---|---|
| (Dagelijkse) beheerprocessen | Materiedeskundigheid |
| Aanbodkant | Mean time between failures (MTBF) |
| Aangepaste (objecten) | Mean time to repair (MTTR) |
| Aansluitbaarheid | Meetbaar |
| Acceptatie | Melding |
| Acceptatiecriteria | Mens |
| Acceptatietest | Menselijke behandeling |
| Account & market definition | Middel |
| ACM processen (Applications Cycle Management) | Mogelijkheden |
| Ad-hocopdracht | NEN 3434:2007 |
| Afdelingen | Nieuwbouw |
| Afhandeling | Niveaus van sturing |
| Afhankelijkheids- en kwetsbaarheidsonderzoek | Normalisatie |
| Afnemer | OCM processen (Organization Cycle Management) |
| Akkoordverklaring | Omgangsregeling |
| Alignment van business en IT | Omgeving |
| Applicatie | Omgeving: |
| Applicatiebeheer (Domein) | Acceptatieomgeving |
| Applicatiebeheer en -onderhoud (Domein) | Ontwikkelomgeving |
| Applicatiegericht | Productieomgeving |
| Applicatie-invalshoek | Testomgeving |
| Applicatiemanagement (Domein) | Onderaannemer |
| Applicatieobject (Applicatie) | Onderhoud |
| Applicatieontwikkeling (Domein) | Onderhoud en vernieuwing |
| Applicatieportfolio (Applicatie) | Onderhoud- en vernieuwingsprocessen |
| Application life cycle management | Onderhoud: |
| Application Management | Adaptief onderhoud |
| Application portfolio management (Proces) | Additief onderhoud |
| Attribuut | Correctief onderhoud |
| Backup en recovery | Perfectief onderhoud |
| Batchverwerking | Preventief onderhoud |
| Bedrijfsproces | Ontwerp |
| Bedrijfszekerheid | Ontwerp (product) |
| Beheer (Procescluster) | Ontwikkeling |
| Beheer (Domein) | Oorzaak |
| Beheer en exploitatie (Domein) | Opdracht |
| Beheer en onderhoud (Domein) | Openstellingsduur |
| Beheerplan | Operationeel functioneel beheer |
| Beheerprocessen | Operationele IT-sturing |

| | |
|--|--|
| Beheersbaarheid | Output |
| Beheersen | Outsourcing |
| Beheren | Overdraagbaarheid en vergelijkbaarheid |
| Behoeft | Overzetten (naar productie) |
| Beleid | Pakket |
| Bepalen | Pakketsoftware |
| Beschikbaarheid | Parametriseren |
| Best practices | Patch |
| Besturen | Perfectief onderhoud |
| Betrouwbaarheid | Performance |
| Beveiliging | Performance indicator |
| Bewaken | Perspectieven: gebruik, exploitatie, onderhoud |
| Binnenkant dienstverlening | Planbaar onderhoud |
| Bouw | Planning |
| Bruikbaarheid | Planning en control |
| Buitenkant dienstverlening | Pre-change request |
| Business-informatiemanagement | Prestatiebeheer |
| Business IT alignment | Prestaties |
| Calamiteit | Preventief onderhoud |
| Call | Pricing-model |
| Capabilities | PRINCE2 |
| Capabilities definition | Prioriteit |
| Capacity (bij Planning en control itt Capaciteitsbeheer) | Proactiviteit |
| Change package | Probleem |
| Change request | Probleembeheer |
| Change set | Procesmatig werken |
| Configuration Management | Processen |
| Database (CMDB) | Producten-dienstencatalogus |
| Communicatie-instrument | Product-marktcombinatie |
| Configuratiebeheer | Productiecontrole |
| Configuratie-item | Productieomgeving |
| Continuïteit | Productieopdracht |
| Continuïteitsbeheer | Productietest |
| Contracten | Productieverwerking |
| Contractmanagement | Programmabeheer & distributie |
| COTS pakket | Programmadocumentatie |
| Customer environment strategy | Programmatuur |
| Customer organizations strategy | Projectmanagement |
| Data | Projectplan |
| Database | Prototyping |
| Databasebeheer (optimalisatie/ tuning) | Public domain |
| Denormalisatie | Randvoorwaarden |
| Dienstencatalogus | Rapport |
| Dienstverlening | Rapportage |
| Distributieproces | Realisatie |
| | Registratie |

| | |
|--|--------------------------------------|
| Doelmatigheid | Rekencentrum |
| Doelstelling | Release |
| Doorbelasting | Releasemanagement |
| Dossier | Request for Change (RFC) |
| Dossier Afspraken en Procedures | Requirement |
| DSDM (Dynamic Systems Development Method) | Resourcebeheer |
| Effectief | Richtinggevende processen |
| Efficiënt | Risicomangement |
| Eindgebruiker | RUP (Rational Unified Process) |
| Eis | SDDB (Service delivery database) |
| Entiteit | SDM (System Development Methodology) |
| Entiteittype | Security management |
| Escalatie | Service delivery definition |
| Executable | Service level agreement (SLA) |
| Exploitatie | Service level report |
| Exploitatieopdracht | Servicemanagement |
| Exploitatietest | Servicecall |
| Financieel management | Servicedesk |
| Flexibiliteit | Servicedesk: |
| Fout | Eerste lijn |
| Fraudebeveiliging | Tweede lijn |
| Functionaliteit | Derde lijn |
| Functioneel beheer (zie Business-informatiemanagement) | Servicegericht |
| Functioneel beheerder | Service-item |
| Functioneel ontwerp | Servicelevel |
| Functionele systeemtest | Servicessinvalshoek |
| Gebruik | Serviceteam |
| Gebruiker | Serviceteam-gedachte |
| Gebruikersorganisatie | Shipment |
| Gebruiksgemak | Skills |
| Gebruiksondersteuning | Software |
| Gegevens | Softwareontwikkeling |
| Gegevensbank | Source code |
| Gegevensbankbeheer | Specificatie |
| Gegevensbeheer | Standaardpakket / standaard-software |
| Gegevensmanagement | Structureringsinstrument |
| Gegevensmodel | Sturende processen |
| Gegevensstructuur | Sturing |
| Gegevensverzameling | Stuurbaarheid |
| Gestandaardiseerd | Supplier definition |
| Geraakte (objecten) | Systeemeigenaar |
| Helpdesk | Systeemfout |
| IT | Systeemfunctie |
| IT developments strategy | Systeemontwikkeling |
| IT-infrastructuur | Systeemprogrammatuur |

| | |
|--------------------------------|---------------------------|
| Impact | Tabel |
| Impactanalyse | Technisch beheer |
| Implementatie | Technisch ontwerp |
| Implementatieplan | Technische infrastructuur |
| Inbeheername | Technische integratietest |
| Incident | Technische levensduur |
| Incidentele opdracht | Technische systeemtest |
| Incrementeel ontwikkelen | Technology definition |
| Informatie | Test: |
| Informatiemanagement | Acceptatietest |
| Informatiestroom | Exploitatietest |
| Informatiesysteem | Functionele systeemtest |
| Informatieverstrekking | Integratietest |
| Informatievoorziening | Productietest |
| Informatievraag | Technische systeemtest |
| Info-vraag | Testen (Proces) |
| Infraplatform | Testen (Activiteit) |
| Infrastructuur | Testen: |
| Infrastructuurbeheer | Testscript |
| Infrastructuurmanagement | Testset |
| Ingebruikname | Unittest |
| Ingekocht | Toegangspadanalyse |
| Innovatie | Transactieverwerking |
| Input | Tuning |
| Inrichting | Uitstraling |
| Inrichting | Uitvoerende processen |
| Inrichtingsfactoren | Uitwijk |
| Inrichtingsinstrument | Unittest |
| Integratie van dienstverlening | Veiligstelling |
| Integratietest | Veranderingsbehoefte |
| Inventarisatie (resultaat) | Verbindende processen |
| Inventariseren | Verbruik |
| Invullingsinstrument | Verkenning |
| Inzichtelijkheid | Vernieuwing |
| Iteratief ontwikkelen | Vernieuwingsscenario |
| ITIL | Veroorzaker |
| Jaarplan | Versie |
| Kader | Verstoring |
| Kantoorautomatisering | Verstoring |
| Kengetal of kental | Verwerkingsplanning |
| Kennisdeling | Volledigheid |
| Ketenpartner | Volwassenheidsniveau |
| Ketenprocessen | Voortbrengingsproces |
| Klacht | Vraag |
| Klant | Vraagkant |
| Kwaliteitsmanagement | Watervalmethode |

| | |
|--------------------------|--------------------|
| Kwaliteitssysteem | Wens |
| Levenscyclus | Werklast |
| Leverancier | Werklastbeheer |
| Leveranciersconstellatie | Werkplek |
| Leveranciersmanagement | Wijziging |
| Leveringsconstellatie | Wijzigingenbeheer |
| Logisch ontwerp | Wijzigingsopdracht |
| Logische systeemtest | Wijzigingsronde |
| Logistieke proces | Wijzigingsverzoek |
| Maatregel | Wijzigingsvoorstel |
| Maatwerkapplicatie | Zelfevaluatie |

4. Literatuur

Examenliteratuur

- A** Pols, R. van der
ASL 2 Een framework voor applicatiemanagement
 Zaltbommel: Van Haren Publishing, 2009
 ISBN 978 90 8753 312 0
- B** ITSMF
Foundations of IT Service Management op basis van ITIL v3
 Zaltbommel: Van Haren Publishing, 1e druk, oktober 2007
 ISBN 978 90 8753 056 3

Samenhang literatuur en examenspecificaties

| Examenspecificatie | Literatuur |
|--------------------|--|
| 1.1 | A: Hoofdstuk 1 & 2 |
| 1.2 | A: Hoofdstuk 2, 7.3, &10 B: Hoofdstuk 2.5 & 8 |
| 1.3 | A: Hoofdstuk 5, 7, & 10 & Annex 1 |
| 2.1 | A: Hoofdstuk 4, 5, 6, 7, 8 & 9 |
| 2.2 | A: Hoofdstuk 4, 5, 6 & 7 |
| 2.3 | A: Hoofdstuk 4, 5, 6 & 7 |
| 2.4 | A: Hoofdstuk 3 |
| 3.1 | A: Hoofdstuk 2 |
| 3.2 | A: Hoofdstuk 10 |

Contact EXIN

www.exin.com

