



Voorbeeldexamen

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

Introductie	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	15
Evaluatie	32

Introductie

Dit is het voorbeeldexamen EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.NL). Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit voorbeeldexamen bestaat uit 40 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 40. Elke goed beantwoorde vraag levert u één punt op. Bij 26 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 60 minuten.

Veel succes!

Voorbeeldexamen

1 / 40

Hoe kan een organisatie de effectiviteit van het Service level management (SLM)-proces bepalen?

- A. door contracten met leveranciers te controleren
- B. door service levels op te stellen
- C. door klanttevredenheid te meten
- D. door over alle incidenten te rapporteren

2 / 40

Een proces bestaat uit een reeks onderling gerelateerde activiteiten die input veranderen in output.

Waarvoor is de proceseigenaar verantwoordelijk?

- A. beschrijven van het proces
- B. uitvoeren van het proces
- C. verstrekken van procesrapporten
- D. opzetten van het proces

3 / 40

Top management moet bewijs leveren van zijn betrokkenheid bij de planning, implementatie, werking en verbetering van het Service managementsysteem (SMS) binnen de context van de bedrijfsvereisten en de klanteisen.

Wat is de **beste** manier waarop management dit zichtbaar kan maken?

- A. door Change management uit te besteden
- B. door disciplinaire acties te nemen tegen werknemers die onvoldoende presteren
- C. door deel te nemen aan het plannen van nieuwe IT-services
- D. door middel van leiderschap en acties

4 / 40

Wat moet als nulmeting vastgelegd worden voordat een plan voor serviceverbetering geïmplementeerd wordt?

- A. backlog van wijzigingen aan de dienst
- B. aantal betrokken werknemers
- C. service- of componentconfiguraties
- D. tijd besteed aan de uitvoering van het proces

5 / 40

Een dienstverlener kan zijn Service managementsysteem (SMS) integreren met een kwaliteitsmanagementsysteem of een informatiebeveiligingssysteem om het hoogste serviceniveau te bieden aan de klant.

Welke standaard ondersteunt het kwaliteitsmanagementsysteem?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

6 / 40

Welke aspecten van een Request for Change (RFC) moeten beoordeeld worden?

- A. bedrijfsvoordelen, risico en impact
- B. risico, ernst van de noodsituatie en classificatie
- C. risico, impact en effect op het Incident managementproces
- D. risico, omvang en impact op leveranciersrelaties

7 / 40

Wat is Six Sigma?

- A. Het is een kwaliteitsinstrument om tekortkomingen in de procesresultaten te meten.
- B. Het is een volwassenheidsmodel in zes stappen om de kwaliteit van bedrijfsprocessen te verbeteren.
- C. Het is een standaard die ontwikkeld is om IT-processen te verbeteren.
- D. Het is een gestructureerde, op statistieken gebaseerde aanpak voor procesverbetering.

8 / 40

Doelstellingen voor oplossingen horen op prioriteit gebaseerd te zijn.

Waar hoeft tijdens het plannen van een geautoriseerde wijziging waardoor een bekende fout opgelost wordt, **geen** rekening mee gehouden te worden?

- A. de beschikbare vaardigheden
- B. conflicterende behoeften aan beschikbare middelen
- C. de inzet/kosten om de oplossing te leveren
- D. het aantal eerder gemelde incidenten voor dat specifieke Configuration item (CI)

9 / 40

Wat is een verantwoordelijkheid van de dienstverlener met betrekking tot Leveranciersmanagement zoals vastgelegd in ISO/IEC 20000-1?

- A. ervoor zorgen dat er een proces is voor het werven van leveranciers
- B. ervoor zorgen dat contracten met leveranciers overeenstemmen met de SLA's van het bedrijf
- C. ervoor zorgen dat onderaannemers onder alle omstandigheden voldoen aan de contractuele vereisten
- D. ervoor zorgen dat leveranciersprocessen en -procedures vastgelegd zijn

10 / 40

Welke vraag kan **niet** direct beantwoord worden vanuit de Configuration management database (CMDB)?

- A. Welke incidenten of problemen zijn gerelateerd aan dit werkstation?
- B. Uit welke Configuration items (CI's) bestaat een specifieke dienst?
- C. Welke personeelsleden van afdeling X zijn verplaatst naar afdeling Y?
- D. Welke Requests for Change (RFC's) zijn ingediend voor een specifieke server?

11 / 40

Personeel dient over de juiste opleiding en ervaring te beschikken.

Wat is een vereiste met betrekking tot competentie?

- A. relevante bewijzen van opleiding, training, vaardigheden en ervaring moeten bewaard worden
- B. ten minste twee werknemers moeten voldoende opgeleid zijn voor iedere rol
- C. werknemers dienen ten minste een relevant bachelor-diploma te hebben
- D. medewerkers moeten een relevante beveiligingstraining volgens ISO/IEC 27002 gevolgd hebben

12 / 40

Waaruit bestaat een release?

- A. een verzameling van één of meer nieuwe of gewijzigde Configuration items (CI's) die geïnstalleerd worden in de live-omgeving
- B. een wijziging die zowel hardware als software omvat
- C. een wijziging in verschillende CI's die vanwege hun omvang samengevoegd zijn
- D. een wijziging in verschillende CI's die vanwege hun geringe impact samengevoegd zijn

13 / 40

Bij de implementatie van een nieuwe versie van een applicatie zijn zowel Change management als Release management betrokken.

Wat is hier de verantwoordelijkheid van het Change managementproces?

- A. Change management is in deze fase verantwoordelijk voor implementatie en deployment.
- B. Change management speelt in deze fase een coördinerende rol.
- C. Change management moet controleren of nieuwe applicaties correct werken.
- D. Change management stelt in deze fase het Request for Change (RFC) op.

14 / 40

Waar worden overeenkomsten betreffende dienstverlening en de relatie met Information security management gedocumenteerd?

- A. in een capaciteitsplan
- B. in een Configuration management database (CMDB)
- C. in een Definitieve softwarebibliotheek (DSL)
- D. in een Service level agreement (SLA)

15 / 40

Welk document wordt direct ondersteund door het leverancierscontract?

- A. Service level agreement (SLA)
- B. Operational level agreement (OLA)
- C. Service managementplan
- D. Servicekostenmodel

16 / 40

IT-service management moet gepland worden om de doelstellingen, processen en procedures vast te stellen die nodig zijn om resultaten te bereiken conform de vereisten van de klant en de beleidsregels van de organisatie.

Wat moet in ieder geval worden opgenomen in het service managementplan?

- A. de geschikte middelen om de processen te ondersteunen
- B. de interfaces tussen de bedrijfsprocessen
- C. de procedure hoe met noodreleases om te gaan
- D. de continuïteitsprocedures voor de dienst

17 / 40

In welke volgorde worden de processen uitgevoerd wanneer een uitval van een dienst of een andere fout gemeld wordt?

- A. Configuration management, Incident management, Change management, Release management
- B. Incident management, Change management, Problem management, Release management
- C. Incident management, Problem management, Change management, Release management
- D. Problem management, Configuration management, Release management, Change management

18 / 40

De dienstencatalogus voor een netwerkbedrijf vermeldt dat LAN-autorisatieverzoeken binnen drie weken afgehandeld worden. Een manager die klant is van het netwerkbedrijf gelooft niet dat dit haalbaar is en vraagt een rapport aan waarin staat dat de vermelding in de catalogus behaald is.

Welk proces is verantwoordelijk voor het aanleveren van dit rapport?

- A. Availability management
- B. Change management
- C. Problem management
- D. Service level management (SLM)

19 / 40

In Continuity management worden verschillende voorzorgsmaatregelen getroffen om te zorgen dat diensten worden geleverd tijdens/na een catastrofe. Een voorbeeld hiervan is een noodaggregaat.

Welk proces kan zo'n maatregel ook initiëren?

- A. Availability management
- B. Capacity management
- C. Change management
- D. Incident management

20 / 40

Wat is de intentie van de Service continuity- en availability managementprocessen?

- A. zorgen voor overeengekomen effectieve communicatie met klanten
- B. zorgen dat overeengekomen serviceniveaus aan klanten onder alle omstandigheden gehaald worden
- C. zorgen dat de overeengekomen continuïteit en beschikbaarheid van services aan klanten gehaald worden
- D. zorgen dat de overeengekomen continuïteit en beschikbaarheid van services aan leveranciers onder alle omstandigheden gehaald worden

21 / 40

Welk proces zorgt ervoor dat een onderbreking in de levering van diensten zo snel mogelijk opgespoord en vastgesteld wordt?

- A. Change management
- B. Incident en service request management
- C. Problem management
- D. Service level management (SLM)

22 / 40

De Relationship processen beschrijven de relaties tussen het bedrijf en de leveranciers.

Wat garanderen Relationship processen?

- A. Dat bedrijfsvereisten en resultaten de belangrijkste drijfveer zijn bij het beheren van de bedrijfs- en de leveranciersrelatie.
- B. Dat het bedrijf en de leveranciers direct op de hoogte gesteld worden van ernstige incidenten.
- C. Dat de service levels voor alle diensten in de leveringsketen consistent zijn.
- D. Dat er regelmatig contact is tussen leveranciers en bedrijf om problemen op te lossen.

23 / 40

Wat is de focus van de Deming-cyclus?

- A. continue verbetering
- B. klantgerichtheid
- C. ontwikkelen van nieuwe diensten
- D. kostenberekening

24 / 40

Wat is de beschrijving van Integriteit in het proces van Information security management?

- A. op ieder moment toegang tot de gegevens
- B. bescherming van de gegevens
- C. de capaciteit om de juistheid van de gegevens te controleren
- D. de juistheid van de gegevens

25 / 40

Welk proces is verantwoordelijk voor het documenteren van de logische en fysieke relaties tussen de verschillende componenten van de IT-infrastructuur?

- A. Availability management
- B. Configuration management
- C. Incident management
- D. Release management

26 / 40

Wat is de aanbeveling met betrekking tot de implementatie van een noodwijziging?

- A. Alleen de senior manager mag noodwijzigingen goedkeuren.
- B. Het wijzigingsproces moet volledig omzeild worden.
- C. Er bestaat een apart proces voor noodwijzigingen.
- D. Waar mogelijk moet het wijzigingsproces gevolgd worden.

27 / 40

Wat is een goede reden voor een organisatie om ISO/IEC 20000 te implementeren?

- A. om te bevestigen dat alle ITIL-richtlijnen geïmplementeerd zijn
- B. om overeenstemming met de klantvereisten aan te tonen
- C. om hun diensten te certificeren
- D. om hun producten te certificeren

28 / 40

Waarom vereist een Service managementsysteem (SMS) processen en procedures?

- A. om doelstellingen van service management op een gestructureerde wijze te definiëren
- B. om te zorgen dat er nooit serviceproblemen ontstaan
- C. om te zorgen voor consistentie in de output van activiteiten
- D. om te voldoen aan de behoeften van grote leveranciers

29 / 40

Het beheren van de beschikbaarheid van een service als onderdeel van een alles omvattend Service managementsysteem (SMS) is belangrijk voor efficiënte dienstverlening.

Wat is de reden achter het beheren van service beschikbaarheid?

- A. De meeste dienstverleners hebben Service level agreements (SLA's) opgesteld met hun klanten, zodat beschikbaarheid gegarandeerd is.
- B. Uitbesteden is nu een betere optie voor de hedendaagse IT, dus beschikbaarheid van een service wordt overgelaten aan de mogelijkheden van de partij die uitbesteedt.
- C. Tools voor service management bieden real-time informatie over prestaties, waardoor het beheer van beschikbaarheid twijfelachtig is.
- D. Het bedrijf is afhankelijker van IT om te kunnen voldoen aan bedrijfsdoelen, waardoor het behalen van de verwachte beschikbaarheid cruciaal is.

30 / 40

Nieuwe of gewijzigde diensten moeten geaccepteerd worden voordat ze geïmplementeerd worden in de live-omgeving.

Wat moet gedaan worden nadat een nieuwe of gewijzigde dienst geïmplementeerd is?

- A. Een Post implementation review (PIR) wordt uitgevoerd om de daadwerkelijke resultaten te vergelijken met de geplande resultaten.
- B. Er moet een aanpak vastgesteld worden voor een interface met projecten aan de hand waarvan diensten gecreëerd of aangepast worden.
- C. Niets aanvullend. De nieuwe of gewijzigde dienst wordt Business-as-Usual en wordt beheerd als een normale dienst.
- D. De manier waarop de wijziging, indien niet succesvol, aangepast of teruggedraaid zal worden, moet vastgelegd zijn.

31 / 40

Waarom is het belangrijk dat er regelmatig reviews uitgevoerd worden tijdens de Check-fase van de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-methodologie?

- A. om rollen en verantwoordelijkheden toe te kunnen wijzen
- B. om de doelstellingen en vereisten te kunnen definiëren die door service management behaald moeten worden
- C. om service managementbeleid, -doelstellingen en -plannen vast te stellen
- D. om vast te stellen of de vereisen van service management effectief geïmplementeerd en onderhouden zijn

32 / 40

Door een stroomstoring ligt de gehele IT-infrastructuur eruit. Gelukkig is er een service continuïteitsplan beschikbaar.

Op welk moment moet dit service continuïteitsplan in werking treden?

- A. Direct, omdat de dienst niet langer gebruikt kan worden.
- B. Als het waarschijnlijk is dat de storing zich uitstrekt buiten de reikwijdte die is vastgelegd in de Service level agreement (SLA).
- C. Als de Incident manager vindt dat het nodig is.
- D. Als het tijdsbestek waarin de storing opgelost had moeten worden, verstreken is.

33 / 40

Wat moet volgens ISO/IEC 20000 zijn opgenomen in de procedures van Release en deployment management?

- A. de autorisatie en implementatie van noodwijzigingen
- B. het onderzoek en de preventie van Information security incidenten
- C. het documenteren van alle gemelde incidenten
- D. procedures voor het terugdraaien van een mislukte implementatie

34 / 40

Waarom is het belangrijk dat dienstverleners documenten en records (verslagen/rapporten) bijhouden?

- A. om alle Configuration items (CI's) in de Configuration management database (CMDB) uniek te kunnen identificeren en documenteren
- B. om te zorgen voor een effectieve planning, werking van en controle op het Service managementsysteem (SMS)
- C. om te zorgen dat werknemers op de hoogte zijn van de relevantie en het belang van hun werkzaamheden
- D. om te voldoen aan de vereisten (bewijs) van ISO/IEC 20000

35 / 40

Een van de activiteiten die nodig is voor effectieve planning, coördinatie en evaluatie van verzochte wijzigingen is het beoordelen van de impact en benodigde middelen.

Welk proces is verantwoordelijk voor deze activiteit?

- A. Change management
- B. Configuration management
- C. Release management
- D. Service level management (SLM)

36 / 40

Wat is de intentie van Incident en service request management?

- A. communiceren met klanten over toekomstige storingen aan de dienst
- B. nieuwe incidenten koppelen aan bekende fouten
- C. diensten zo snel mogelijk herstellen
- D. problemen traceren in de Known error database (KEDB)

37 / 40

Binnen Change management vindt een aantal activiteiten plaats tussen de acceptatie van een Request for change (RFC) en de voltooiing van de wijziging.

Welke activiteit wordt na de acceptatie van een RFC het eerst uitgevoerd?

- A. bouwen en testen van de wijziging
- B. bepalen van de urgentie van de wijziging
- C. implementeren van de wijziging
- D. plannen van de wijziging

38 / 40

Waar wordt een IT-dienst van de klant gedefinieerd?

- A. in het IT-framework
- B. in de dienstencatalogus
- C. in het Service level agreement (SLA)
- D. in het serviceraapport

39 / 40

De Plan-Do-Check-Act (PDCA)-methodologie kan toegepast worden op alle processen.

Wat wordt gedekt door de Act-fase van deze methode?

- A. vaststellen van de doelstellingen en processen die nodig zijn om resultaten te leveren conform de klantvereisten en de beleidsregels van het bedrijf
- B. implementatie van het proces
- C. controleren en meten van de geleverde diensten en het Service managementsysteem (SMS)
- D. benodigde acties ondernemen om continu te verbeteren

40 / 40

Welk proces, naast Business relationship management, beoordeelt de serviceprestaties met de klant?

- A. Availability management
- B. Budgeting en accounting voor services
- C. Service level management (SLM)
- D. Service reporting

Antwoordsleutel

1 / 40

Hoe kan een organisatie de effectiviteit van het Service level management (SLM)-proces bepalen?

- A. door contracten met leveranciers te controleren
- B. door service levels op te stellen
- C. door klanttevredenheid te meten
- D. door over alle incidenten te rapporteren

A. Onjuist. Contracten met leveranciers maken deel uit van het SLM-proces maar de effectiviteit van het proces kan niet vastgesteld worden door de contracten te controleren.
B. Onjuist. Het opstellen van service levels is belangrijk voor het leveren van IT-services, maar ze bieden geen informatie over de effectiviteit van het SLM-proces.
C. Juist. Klanttevredenheid is het belangrijkste aspect voor het bepalen van de effectiviteit (het vermogen de gewenste resultaten te bereiken) van het SLM-proces.
D. Onjuist. Door te rapporteren over alle incidenten kan de effectiviteit van Incident management vastgesteld worden, maar niet de effectiviteit van het SLM-proces.

2 / 40

Een proces bestaat uit een reeks onderling gerelateerde activiteiten die input veranderen in output.

Waarvoor is de proceseigenaar verantwoordelijk?

- A. beschrijven van het proces
- B. uitvoeren van het proces
- C. verstrekken van procesrapporten
- D. opzetten van het proces

A. Juist. De proceseigenaar heeft de bevoegdheid en verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat het proces, de interfaces met andere processen en integratie binnen het SMS gedocumenteerd zijn, opgevolgd worden en gemeten en verbeterd worden.
B. Onjuist. Het proces uitvoeren is de verantwoordelijkheid van de procesmanager.
C. Onjuist. Rapporteren over het proces is de verantwoordelijkheid van de procesmanager.
D. Onjuist. Het opzetten van het proces is de verantwoordelijkheid van de procesmanager, onder begeleiding van de proceseigenaar.

3 / 40

Top management moet bewijs leveren van zijn betrokkenheid bij de planning, implementatie, werking en verbetering van het Service managementsysteem (SMS) binnen de context van de bedrijfsvereisten en de klanteisen.

Wat is de **beste** manier waarop management dit zichtbaar kan maken?

- A. door Change management uit te besteden
- B. door disciplinaire acties te nemen tegen werknemers die onvoldoende presteren
- C. door deel te nemen aan het plannen van nieuwe IT-services
- D. door middel van leiderschap en acties

- A. Onjuist. Het uitbesteden van het Change management is niet relevant.
- B. Onjuist. Dit is niet voldoende om te garanderen dat de betrokkenheid van top management zichtbaar is.
- C. Onjuist. Deelnemen aan de planning van nieuwe diensten is onvoldoende om te zorgen dat de betrokkenheid van het top management zichtbaar is.
- D. Juist. Top management kan zijn betrokkenheid zichtbaar maken door sterk leiderschap te tonen en stevige maatregelen te nemen, door de scope, het beleid en de doelstellingen voor service management vast te stellen en te communiceren, en het belang van het voldoen aan de servicevereisten te communiceren.

4 / 40

Wat moet als nulmeting vastgelegd worden voordat een plan voor serviceverbetering geïmplementeerd wordt?

- A. backlog van wijzigingen aan de dienst
- B. aantal betrokken werknemers
- C. service- of componentconfiguraties
- D. tijd besteed aan de uitvoering van het proces

- A. Onjuist. Dit kan een van de maatregelen zijn als de backlog van wijzigingen verminderd moet worden, maar er kunnen ook andere gegevens zijn.
- B. Onjuist. Dit kan een van de maatregelen zijn als het aantal medewerkers verhoogd moet worden, maar er kunnen ook andere gegevens zijn.
- C. Juist. De standaard beveelt aan dat de huidige configuratie van de betrokken componenten vastgelegd wordt vóór implementatie, zodat de verbetering gemeten kan worden, en een punt gecreëerd kan worden om op terug te vallen.
- D. Onjuist. Dit kan een van de maatregelen zijn als de hoeveelheid tijd die de uitvoering kost, teruggebracht moet worden, maar er kunnen ook andere gegevens zijn.

5 / 40

Een dienstverlener kan zijn Service managementsysteem (SMS) integreren met een kwaliteitsmanagementsysteem of een informatiebeveiligingssysteem om het hoogste serviceniveau te bieden aan de klant.

Welke standaard ondersteunt het kwaliteitsmanagementsysteem?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

- A. Juist.
- B. Onjuist. Deze standaard dekt het informatiebeveiligingssysteem.
- C. Onjuist. Dit dekt het IT Governance-framework.
- D. Onjuist. Dit is het service lifecycle-framework voor service management.

6 / 40

Welke aspecten van een Request for Change (RFC) moeten beoordeeld worden?

- A. bedrijfsvoordelen, risico en impact
- B. risico, ernst van de noodsituatie en classificatie
- C. risico, impact en effect op het Incident managementproces
- D. risico, omvang en impact op leveranciersrelaties

- A. Juist. Een RFC moet beoordeeld worden op risico, impact en voordelen.
- B. Onjuist. Noodsituatie is een soort classificatie. Classificatie wordt niet beoordeeld, maar toegewezen aan een RFC.
- C. Onjuist. Het effect op het Incident managementproces wordt niet beoordeeld.
- D. Onjuist. Impact op leveranciersrelaties wordt niet beoordeeld.

7 / 40

Wat is Six Sigma?

- A. Het is een kwaliteitsinstrument om tekortkomingen in de procesresultaten te meten.
- B. Het is een volwassenheidsmodel in zes stappen om de kwaliteit van bedrijfsprocessen te verbeteren.
- C. Het is een standaard die ontwikkeld is om IT-processen te verbeteren.
- D. Het is een gestructureerde, op statistieken gebaseerde aanpak voor procesverbetering.

- A. Onjuist. Het is niet alleen een kwaliteitsinstrument, het behelst een verbetermethode.
- B. Onjuist. Het is geen volwassenheidsmodel.
- C. Onjuist. Het is ontwikkeld voor algemene bedrijfsprocessen.
- D. Juist. Six Sigma voorziet bedrijven van de middelen voor het statistisch meten en verbeteren van de vaardigheid van hun bedrijfsprocessen.

8 / 40

Doelstellingen voor oplossingen horen op prioriteit gebaseerd te zijn.

Waar hoeft tijdens het plannen van een geautoriseerde wijziging waardoor een bekende fout opgelost wordt, **geen** rekening mee gehouden te worden?

- A. de beschikbare vaardigheden
- B. conflicterende behoeften aan beschikbare middelen
- C. de inzet/kosten om de oplossing te leveren
- D. het aantal eerder gemelde incidenten voor dat specifieke Configuration item (CI)

A. Onjuist. Dit is een relevant aspect voor het plannen van een incident- of probleemoplossing.
B. Onjuist. Dit is een relevant aspect voor het plannen van een incident- of probleemoplossing.
C. Onjuist. Dit is een relevant aspect voor het plannen van een incident- of probleemoplossing.
D. Juist. Dit is niet relevant voor het plannen van een oplossing. Dit is relevant voor het identificeren van problemen.

9 / 40

Wat is een verantwoordelijkheid van de dienstverlener met betrekking tot Leveranciersmanagement zoals vastgelegd in ISO/IEC 20000-1?

- A. ervoor zorgen dat er een proces is voor het werven van leveranciers
- B. ervoor zorgen dat contracten met leveranciers overeenstemmen met de SLA's van het bedrijf
- C. ervoor zorgen dat onderaannemers onder alle omstandigheden voldoen aan de contractuele vereisten
- D. ervoor zorgen dat leveranciersprocessen en -procedures vastgelegd zijn

A. Onjuist. Selectie en werving vallen buiten de scope van de standaard.
B. Juist. Focus op end-to-end service management is van essentieel belang.
C. Onjuist. Dit is de verantwoordelijkheid van de hoofdleveranciers.
D. Onjuist. De dienstverlener legt de leveranciersprocessen en -procedures niet vast.

10 / 40

Welke vraag kan **niet** direct beantwoord worden vanuit de Configuration management database (CMDB)?

- A. Welke incidenten of problemen zijn gerelateerd aan dit werkstation?
- B. Uit welke Configuration items (CI's) bestaat een specifieke dienst?
- C. Welke personeelsleden van afdeling X zijn verplaatst naar afdeling Y?
- D. Welke Requests for Change (RFC's) zijn ingediend voor een specifieke server?

A. Onjuist. Incidenten en problemen zijn gerelateerd aan CI's en zijn geregistreerd in de CMDB.
B. Onjuist. Relaties tussen CI's zijn geregistreerd in de CMDB.
C. Juist. Overplaatsing van personeelsleden wordt bijgehouden door Human Resources en alleen informatie over de huidige kantoorlocatie is direct onderdeel van de CMDB.
D. Onjuist. Een RFC is geregistreerd in de CMDB. Als de wijziging geïmplementeerd is, wordt de CMDB bijgewerkt.

11 / 40

Personeel dient over de juiste opleiding en ervaring te beschikken.

Wat is een vereiste met betrekking tot competentie?

- A. relevante bewijzen van opleiding, training, vaardigheden en ervaring moeten bewaard worden
- B. ten minste twee werknemers moeten voldoende opgeleid zijn voor iedere rol
- C. werknemers dienen ten minste een relevant bachelor-diploma te hebben
- D. medewerkers moeten een relevante beveiligingstraining volgens ISO/IEC 27002 gevolgd hebben

- A. Juist. Dit een best practice conform de standaard.
- B. Onjuist. Dit is relevant voor de beschikbaarheid van middelen, maar geen best practice voor competentie.
- C. Onjuist. Een bachelor-diploma is geen vereiste, relevante training voor de rol wel.
- D. Onjuist. Dit is een specifieke training voor informatiebeveiliging, maar geen best practice voor competentie in het algemeen.

12 / 40

Waaruit bestaat een release?

- A. een verzameling van één of meer nieuwe of gewijzigde Configuration items (CI's) die geïnstalleerd worden in de live-omgeving
- B. een wijziging die zowel hardware als software omvat
- C. een wijziging in verschillende CI's die vanwege hun omvang samengevoegd zijn
- D. een wijziging in verschillende CI's die vanwege hun geringe impact samengevoegd zijn

- A. Juist. Een release is een verzameling van één of meer nieuwe of gewijzigde CI's die geïnstalleerd worden in de live-omgeving.
- B. Onjuist. Een release kan ook bestaan uit alleen software of alleen hardware.
- C. Onjuist. De omvang van de release is niet van belang.
- D. Onjuist. De impact van de release is niet van belang.

13 / 40

Bij de implementatie van een nieuwe versie van een applicatie zijn zowel Change management als Release management betrokken.

Wat is hier de verantwoordelijkheid van het Change managementproces?

- A. Change management is in deze fase verantwoordelijk voor implementatie en deployment.
- B. Change management speelt in deze fase een coördinerende rol.
- C. Change management moet controleren of nieuwe applicaties correct werken.
- D. Change management stelt in deze fase het Request for Change (RFC) op.

- A. Onjuist. Deze actie behoort tot het Release managementproces.
- B. Juist. Change management plant, coördineert en keurt alle activiteiten goed tijdens deze fase.
- C. Onjuist. Dit is een taak van Release management.
- D. Onjuist. Er moet al een RFC opgesteld zijn, anders kan de applicatie niet in de implementatiefase zijn.

14 / 40

Waar worden overeenkomsten betreffende dienstverlening en de relatie met Information security management gedocumenteerd?

- A. in een capaciteitsplan
- B. in een Configuration management database (CMDB)
- C. in een Definitieve softwarebibliotheek (DSL)
- D. in een Service level agreement (SLA)

- A. Onjuist. Een capaciteitsplan beschrijft de (toekomstige) capaciteitsbehoeften.
- B. Onjuist. Overeenkomsten worden niet vastgelegd in de CMDB. In de CMDB worden alle IT-componenten, configuratie-items (CI's) en hun relaties vastgelegd.
- C. Onjuist. De DSL slaat alleen geautoriseerde software-items op.
- D. Juist. Overeenkomsten met de klant worden vastgelegd in een SLA.

15 / 40

Welk document wordt direct ondersteund door het leverancierscontract?

- A. Service level agreement (SLA)
- B. Operational level agreement (OLA)
- C. Service managementplan
- D. Servicekostenmodel

- A. Juist. Alle leverancierscontracten moeten de SLA's tussen de dienstverlener en klant ondersteunen en volgen.
- B. Onjuist. De SLA wordt ondersteund door het leverancierscontract, en dat moet ook gebeuren door de OLA. Beide documenten beschrijven de benodigde servicefunctionaliteit waarmee de SLA's bereikt kunnen worden.
- C. Onjuist. Het service managementplan bevat de structuur van de planning en implementatie van het Service managementsysteem (SMS), en dus een handleiding voor de activiteiten van de IT-organisatie. Het ondersteunt niet direct een leverancierscontract.
- D. Onjuist. Een servicekostenmodel omvat de kosten van leveranciersdiensten. Het contract ondersteunt direct de SLA dat de basis vormt voor het kostenmodel op basis van de vereisten.

16 / 40

IT-service management moet gepland worden om de doelstellingen, processen en procedures vast te stellen die nodig zijn om resultaten te bereiken conform de vereisten van de klant en de beleidsregels van de organisatie.

Wat moet in ieder geval worden opgenomen in het service managementplan?

- A. de geschikte middelen om de processen te ondersteunen
- B. de interfaces tussen de bedrijfsprocessen
- C. de procedure hoe met noodreleases om te gaan
- D. de continuïteitsprocedures voor de dienst

- A. Juist. De middelen die horen bij de processen moeten vermeld worden in het service managementplan.
- B. Onjuist. De interfaces tussen de bedrijfsprocessen moeten niet vermeld worden in het service managementplan.
- C. Onjuist. Procedures maken onderdeel uit van de processen en hoeven niet opgenomen te worden in het service managementplan.
- D. Onjuist. Procedures maken onderdeel uit van processen en hoeven niet opgenomen te worden in het service managementplan.

17 / 40

In welke volgorde worden de processen uitgevoerd wanneer een uitval van een dienst of een andere fout gemeld wordt?

- A. Configuration management, Incident management, Change management, Release management
- B. Incident management, Change management, Problem management, Release management
- C. Incident management, Problem management, Change management, Release management
- D. Problem management, Configuration management, Release management, Change management

- A. Onjuist. De registratie van uitval van een service begint niet met Configuration management, maar wordt formeel vastgelegd in het Incident managementproces.
- B. Onjuist. Het opsporen van de oorzaak via Problem management vindt meestal plaats voordat een wijziging wordt ingediend.
- C. Juist. Dit is de volgorde van de processen.
- D. Onjuist. Change management beoordeelt en autoriseert iedere wijziging voordat deze via Release management geïmplementeerd wordt.

18 / 40

De dienstencatalogus voor een netwerkbedrijf vermeldt dat LAN-autorisatieverzoeken binnen drie weken afgehandeld worden. Een manager die klant is van het netwerkbedrijf gelooft niet dat dit haalbaar is en vraagt een rapport aan waarin staat dat de vermelding in de catalogus behaald is.

Welk proces is verantwoordelijk voor het aanleveren van dit rapport?

- A. Availability management
- B. Change management
- C. Problem management
- D. Service level management (SLM)

- A. Onjuist. Het voldoen aan de vereisten van de klant is de verantwoordelijkheid van SLM.
- B. Onjuist. SLM is verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen van de klant en moet dit rapport opstellen.
- C. Onjuist. SLM is het proces dat verantwoordelijk is voor het voldoen aan de eisen van de klant en moet dit rapport opstellen.
- D. Juist. SLM is verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen van de klant en het aanleveren van gerelateerde rapporten. Merk op dat Service reporting waarschijnlijk het rapport opstelt op basis van een verzoek van SLM.

19 / 40

In Continuity management worden verschillende voorzorgsmaatregelen getroffen om te zorgen dat diensten worden geleverd tijdens/na een catastrofe. Een voorbeeld hiervan is een noodaggregaat.

Welk proces kan zo'n maatregel ook initiëren?

- A. Availability management
- B. Capacity management
- C. Change management
- D. Incident management

- A. Juist. Availability management kan bepaalde voorzorgsmaatregelen treffen om te zorgen voor dienstverlening onder abnormale omstandigheden. Een daarvan is het plaatsen van een noodaggregaat.
- B. Onjuist. Capacity management is strategisch verantwoordelijk voor de juiste capaciteit op het juiste tijdstip, niet voor de beschikbaarheid van noodvoeding.
- C. Onjuist. Change management is verantwoordelijk voor het installeren van een noodaggregaat omdat dit een wijziging is, maar Change management is niet verantwoordelijk voor het opzetten van deze maatregelen.
- D. Onjuist. Incident management is verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk oplossen van incidenten. Het nemen van voorzorgsmaatregelen is geen taak van Incident management.

20 / 40

Wat is de intentie van de Service continuity- en availability managementprocessen?

- A. zorgen voor overeengekomen effectieve communicatie met klanten
- B. zorgen dat overeengekomen serviceniveaus aan klanten onder alle omstandigheden gehaald worden
- C. zorgen dat de overeengekomen continuïteit en beschikbaarheid van services aan klanten gehaald worden
- D. zorgen dat de overeengekomen continuïteit en beschikbaarheid van services aan leveranciers onder alle omstandigheden gehaald worden

- A. Onjuist. Effectieve communicatie is niet de intentie van Service continuity- en availability managementprocessen. Dit is relevanter voor Service reporting.
- B. Onjuist. Het beheren van service levels is de intentie van de SLM-processen.
- C. Juist. Dit is de intentie van Service continuity en availability managementprocessen.
- D. Onjuist. Service continuity en availability management is een proces tussen een leverancier en een klant, niet tussen een leverancier en een dienstverlener.

21 / 40

Welk proces zorgt ervoor dat een onderbreking in de levering van diensten zo snel mogelijk opgespoord en vastgesteld wordt?

- A. Change management
- B. Incident en service request management
- C. Problem management
- D. Service level management (SLM)

- A. Onjuist. Change management stelt geen fouten vast.
- B. Juist. Incident en service request management is verantwoordelijk voor het zo snel mogelijk herstellen van de onderbroken dienstverlening.
- C. Onjuist. Problem management is verantwoordelijk voor het zoeken naar de oorzaak van een of meer incidenten om onderbrekingen in de toekomst te voorkomen.
- D. Onjuist. SLM spoort geen incidenten op en lost ze ook niet op.

22 / 40

De Relationship processen beschrijven de relaties tussen het bedrijf en de leveranciers.

Wat garanderen Relationship processen?

- A. Dat bedrijfsvereisten en resultaten de belangrijkste drijfveer zijn bij het beheren van de bedrijfs- en de leveranciersrelatie.
- B. Dat het bedrijf en de leveranciers direct op de hoogte gesteld worden van ernstige incidenten.
- C. Dat de service levels voor alle diensten in de leveringsketen consistent zijn.
- D. Dat er regelmatig contact is tussen leveranciers en bedrijf om problemen op te lossen.

A. Juist. De Relationship processen dekken leveranciersmanagement en Business relationship management. Zij moeten er samen voor zorgen dat de zakelijke wensen van de klant begrepen zijn en de motor blijven achter alle acties.

B. Onjuist. Omgaan met ernstige incidenten omvat communicatie binnen alle betrokken gebieden, inclusief top management en de betrokken klanten. Dit valt echter onder het proces van Incident en service request management en is de verantwoordelijkheid van de aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor het beheer van ernstige incidenten. Het ligt dus buiten de scope van de Relationship processen.

C. Onjuist. Het is niet nodig dat de service levels consistent zijn bij alle leveranciers, en het is zelfs onwaarschijnlijk dat dit het geval is. Het is echter noodzakelijk dat service levels voor leveranciers in lijn zijn met die van het bedrijf, zodat de Service level agreements (SLA's) die zijn overeengekomen met de klant gehaald worden.

D. Onjuist. Het bedrijf hoeft geen direct contact te hebben met de leveranciers. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de leveranciers om de kwaliteit van de geleverde diensten aan het bedrijf te garanderen.

23 / 40

Wat is de focus van de Deming-cyclus?

- A. continue verbetering
- B. klantgerichtheid
- C. ontwikkelen van nieuwe diensten
- D. kostenberekening

A. Juist. Continue verbetering is de focus van de Deming-cyclus.

B. Onjuist. De focus van de Deming-cyclus is continue verbetering en niet specifiek klantgerichtheid.

C. Onjuist. De Deming-cyclus kan gebruikt worden tijdens de ontwerpfase, maar de focus ligt op continue verbetering gedurende alle fases.

D. Onjuist. De focus van de Deming-cyclus is niet kostenberekening, maar continue verbetering.

24 / 40

Wat is de beschrijving van Integriteit in het proces van Information security management?

- A. op ieder moment toegang tot de gegevens
- B. bescherming van de gegevens
- C. de capaciteit om de juistheid van de gegevens te controleren
- D. de juistheid van de gegevens

- A. Onjuist. De toegankelijkheid van de gegevens betekent niet dat de gegevens juist zijn, zoals bedoeld in het concept 'integriteit'.
- B. Onjuist. Bescherming van gegevens wordt 'beveiliging' (Security) genoemd.
- C. Onjuist. Niet de capaciteit om de juistheid van de gegevens te controleren, maar de juistheid zelf wordt 'integriteit' genoemd.
- D. Juist. De juistheid van gegevens wordt 'integriteit' genoemd.

25 / 40

Welk proces is verantwoordelijk voor het documenteren van de logische en fysieke relaties tussen de verschillende componenten van de IT-infrastructuur?

- A. Availability management
- B. Configuration management
- C. Incident management
- D. Release management

- A. Onjuist. Configuration management is verantwoordelijk voor het documenteren van de componenten van de infrastructuur en hun relaties.
- B. Juist. Dit is de belangrijkste intentie van Configuration management.
- C. Onjuist. Incident management is niet verantwoordelijk voor het documenteren van de componenten van de IT-infrastructuur.
- D. Onjuist. Release management is niet verantwoordelijk voor het documenteren van de componenten van de IT-infrastructuur.

26 / 40

Wat is de aanbeveling met betrekking tot de implementatie van een noodwijziging?

- A. Alleen de senior manager mag noodwijzigingen goedkeuren.
- B. Het wijzigingsproces moet volledig omzeild worden.
- C. Er bestaat een apart proces voor noodwijzigingen.
- D. Waar mogelijk moet het wijzigingsproces gevolgd worden.

- A. Onjuist. De goedkeuring van de noodwijziging is onderdeel van het proces en er bestaat geen aanbeveling over wie dit doet.
- B. Onjuist. Het is niet aan te raden het gehele proces te omzeilen, hoewel sommige activiteiten omzeild kunnen worden en later afgehandeld kunnen worden.
- C. Onjuist. Een afzonderlijk beleid voor noodwijzigingen is een eis, maar er is geen aanbeveling voor een afzonderlijk proces.
- D. Juist. Het is aan te raden het wijzigingsproces waar mogelijk te volgen, hoewel activiteiten die omzeild worden, zo snel mogelijk alsnog uitgevoerd moeten worden.

27 / 40

Wat is een goede reden voor een organisatie om ISO/IEC 20000 te implementeren?

- A. om te bevestigen dat alle ITIL-richtlijnen geïmplementeerd zijn
- B. om overeenstemming met de klantvereisten aan te tonen
- C. om hun diensten te certificeren
- D. om hun producten te certificeren

- A. Onjuist. ITIL biedt een uitgebreide reeks richtlijnen, en ISO/IEC 20000-1 bevat eisen.
- B. Juist. Hier wordt in de scope van de standaard naar verwezen.
- C. Onjuist. Het Service managementsysteem (SMS) wordt gecertificeerd, niet de diensten.
- D. Onjuist. Het SMS wordt gecertificeerd, niet de producten.

28 / 40

Waarom vereist een Service managementsysteem (SMS) processen en procedures?

- A. om doelstellingen van service management op een gestructureerde wijze te definiëren
- B. om te zorgen dat er nooit serviceproblemen ontstaan
- C. om te zorgen voor consistentie in de output van activiteiten
- D. om te voldoen aan de behoeften van grote leveranciers

- A. Onjuist. Processen en procedures moeten de doelstellingen van het service management ondersteunen.
- B. Onjuist. Serviceproblemen vormen onderdeel van het dagelijks leven; processen en procedures helpen bij het voorkomen en minimaliseren van hun impact.
- C. Juist. Een voorspelbare aanpak is vereist.
- D. Onjuist. Besprekingen met leveranciers zijn nodig om end-to-end kwaliteitscontrole aan te tonen.

29 / 40

Het beheren van de beschikbaarheid van een service als onderdeel van een alles omvattend Service managementsysteem (SMS) is belangrijk voor efficiënte dienstverlening.

Wat is de reden achter het beheren van service beschikbaarheid?

- A.** De meeste dienstverleners hebben Service level agreements (SLA's) opgesteld met hun klanten, zodat beschikbaarheid gegarandeerd is.
- B.** Uitbesteden is nu een betere optie voor de hedendaagse IT, dus beschikbaarheid van een service wordt overgelaten aan de mogelijkheden van de partij die uitbesteedt.
- C.** Tools voor service management bieden real-time informatie over prestaties, waardoor het beheer van beschikbaarheid twijfelachtig is.
- D.** Het bedrijf is afhankelijker van IT om te kunnen voldoen aan bedrijfsdoelen, waardoor het behalen van de verwachte beschikbaarheid cruciaal is.

A. Onjuist. Ongeacht of de SLA formeel of informeel is, moet IT diensten leveren die voldoen aan de bedrijfsdoelen.

B. Onjuist. Zelfs als diensten uitbesteed worden, is het beheren van service beschikbaarheid net zo belangrijk als het voldoen aan de bedrijfsdoelen.

C. Onjuist. Omdat IT meer gegevens kan verzamelen, betekent dat niet dat ze verzameld moeten worden of dat ze allemaal waardevol zijn. Voor het beheren van beschikbaarheid is meer nodig dan real-time gegevensinvoer.

D. Juist. De relatie tussen IT en het bedrijf is belangrijker dan ooit en om de bedrijfsdoelen te blijven behalen, moeten diensten geleverd worden die voldoen aan de overeengekomen service levels.

30 / 40

Nieuwe of gewijzigde diensten moeten geaccepteerd worden voordat ze geïmplementeerd worden in de live-omgeving.

Wat moet gedaan worden nadat een nieuwe of gewijzigde dienst geïmplementeerd is?

- A.** Een Post implementation review (PIR) wordt uitgevoerd om de daadwerkelijke resultaten te vergelijken met de geplande resultaten.
- B.** Er moet een aanpak vastgesteld worden voor een interface met projecten aan de hand waarvan diensten gecreëerd of aangepast worden.
- C.** Niets aanvullend. De nieuwe of gewijzigde dienst wordt Business-as-Usual en wordt beheerd als een normale dienst.
- D.** De manier waarop de wijziging, indien niet succesvol, aangepast of teruggedraaid zal worden, moet vastgelegd zijn.

A. Juist. Deze clause maakt onderdeel uit van de standaard.

B. Onjuist. Dit is onderdeel van het service managementplan, en niet relevant nadat nieuwe of gewijzigde diensten geïmplementeerd zijn.

C. Onjuist. Conform de standaard is een PIR noodzakelijk. Niets extra's doen is geen optie.

D. Onjuist. Deze clause maakt onderdeel uit van Change management. En dit moet al uitgerold of gedefinieerd zijn voor implementatie.

31 / 40

Waarom is het belangrijk dat er regelmatig reviews uitgevoerd worden tijdens de Check-fase van de Plan-Do-Check-Act (PDCA)-methodologie?

- A. om rollen en verantwoordelijkheden toe te kunnen wijzen
- B. om de doelstellingen en vereisten te kunnen definiëren die door service management behaald moeten worden
- C. om service managementbeleid, -doelstellingen en -plannen vast te stellen
- D. om vast te stellen of de vereisen van service management effectief geïmplementeerd en onderhouden zijn

- A. Onjuist. Dit is onderdeel van het service managementplan.
- B. Onjuist. Dit is onderdeel van het service managementplan.
- C. Onjuist. Dit is de verantwoordelijkheid van top management.
- D. Juist. Dit is onderdeel van de methode tijdens de check-fase.

32 / 40

Door een stroomstoring ligt de gehele IT-infrastructuur eruit. Gelukkig is er een service continuïteitsplan beschikbaar.

Op welk moment moet dit service continuïteitsplan in werking treden?

- A. Direct, omdat de dienst niet langer gebruikt kan worden.
- B. Als het waarschijnlijk is dat de storing zich uitstrekt buiten de reikwijdte die is vastgelegd in de Service level agreement (SLA).
- C. Als de Incident manager vindt dat het nodig is.
- D. Als het tijdsbestek waarin de storing opgelost had moeten worden, verstreken is.

- A. Onjuist. Het service continuïteitsplan treedt in werking na een vooraf ingestelde tijdsduur, niet direct nadat het incident plaatsvindt.
- B. Juist. Het service continuïteitsplan treedt in werking wanneer de doelen zoals die zijn vastgelegd in de SLA niet gehaald kunnen worden.
- C. Onjuist. Het service continuïteitsplan treedt in werking na een vooraf ingestelde tijdsduur, niet wanneer de Incident manager dit besluit.
- D. Onjuist. Als de tijd die het kost om een storing te repareren langer is dan de overeengekomen maximale tijdsduur is dit niet direct een reden het service continuïteitsplan in werking te stellen.

33 / 40

Wat moet volgens ISO/IEC 20000 zijn opgenomen in de procedures van Release en deployment management?

- A. de autorisatie en implementatie van noodwijzigingen
- B. het onderzoek en de preventie van Information security incidenten
- C. het documenteren van alle gemelde incidenten
- D. procedures voor het terugdraaien van een mislukte implementatie

- A. Onjuist. Dit is onderdeel van de Change managementprocedures.
- B. Onjuist. Dit is onderdeel van de Information security managementprocedures.
- C. Onjuist. Dit is onderdeel van de Incident managementprocedures.
- D. Juist. Dit een vereiste conform de Standaard.

34 / 40

Waarom is het belangrijk dat dienstverleners documenten en records (verslagen/rapporten) bijhouden?

- A. om alle Configuration items (CI's) in de Configuration management database (CMDB) uniek te kunnen identificeren en documenteren
- B. om te zorgen voor een effectieve planning, werking van en controle op het Service managementsysteem (SMS)
- C. om te zorgen dat werknemers op de hoogte zijn van de relevantie en het belang van hun werkzaamheden
- D. om te voldoen aan de vereisten (bewijs) van ISO/IEC 20000

- A. Onjuist. Dit is onderdeel van Configuration management.
- B. Juist. Diensten, documenten en records zijn nodig voor een effectieve planning en werking van, en controle op het SMS.
- C. Onjuist. Dit is onderdeel van competentie, bewustwording en training.
- D. Onjuist. Het opstellen van documenten mag nooit op zichzelf een doel zijn om te kunnen voldoen aan ISO/IEC 20000.

35 / 40

Een van de activiteiten die nodig is voor effectieve planning, coördinatie en evaluatie van verzochte wijzigingen is het beoordelen van de impact en benodigde middelen.

Welk proces is verantwoordelijk voor deze activiteit?

- A. Change management
- B. Configuration management
- C. Release management
- D. Service level management (SLM)

- A. Juist.
- B. Onjuist.
- C. Onjuist.
- D. Onjuist.

36 / 40

Wat is de intentie van Incident en service request management?

- A. communiceren met klanten over toekomstige storingen aan de dienst
- B. nieuwe incidenten koppelen aan bekende fouten
- C. diensten zo snel mogelijk herstellen
- D. problemen traceren in de Known error database (KEDB)

- A. Onjuist. Communicatie is een belangrijke activiteit die uitgevoerd wordt door de Servicedesk in hun ondersteuning van Incident management, maar dit is niet hun intentie.
- B. Onjuist. Incidenten koppelen is niet de intentie van Incident management. Dit is onderdeel van Incident management.
- C. Juist. Dit is de intentie van Incident en service request management.
- D. Onjuist. Dit de verantwoordelijkheid van Problem management.

37 / 40

Binnen Change management vindt een aantal activiteiten plaats tussen de acceptatie van een Request for change (RFC) en de voltooiing van de wijziging.

Welke activiteit wordt na de acceptatie van een RFC het eerst uitgevoerd?

- A. bouwen en testen van de wijziging
- B. bepalen van de urgentie van de wijziging
- C. implementeren van de wijziging
- D. plannen van de wijziging

A. Onjuist. Het bouwen en testen van de wijziging vindt plaats nadat een classificatie is uitgevoerd. Onderdeel van de classificatie is het bepalen van de urgentie.

B. Juist. De eerste stap na acceptatie is het bepalen van de urgentie van de wijziging.

C. Onjuist. Het implementeren van de wijziging vindt plaats na bouwen, testen en plannen.

D. Onjuist. Het plannen van de wijziging vindt plaats nadat een classificatie is uitgevoerd. Onderdeel van de classificatie is het bepalen van de urgentie.

38 / 40

Waar wordt een IT-dienst van de klant gedefinieerd?

- A. in het IT-framework
- B. in de dienstencatalogus
- C. in het Service level agreement (SLA)
- D. in het serviceraapport

A. Onjuist. Het IT-framework biedt een structuur voor service management, maar bevat geen beschrijving van de dienst zelf.

B. Onjuist. De dienstencatalogus bevat alle mogelijke diensten die een leverancier kan aanbieden.

C. Juist. De SLA bevat een omschrijving van de dienst voor de klant.

D. Onjuist. Het serviceraapport bevat details over de werking van de service/dienst en bevat geen beschrijving van de dienst.

39 / 40

De Plan-Do-Check-Act (PDCA)-methodologie kan toegepast worden op alle processen.

Wat wordt gedekt door de Act-fase van deze methode?

- A. vaststellen van de doelstellingen en processen die nodig zijn om resultaten te leveren conform de klantvereisten en de beleidsregels van het bedrijf
- B. implementatie van het proces
- C. controleren en meten van de geleverde diensten en het Service managementsysteem (SMS)
- D. benodigde acties ondernemen om continu te verbeteren

A. Onjuist. Deze actie hoort bij de Plan-fase.

B. Onjuist. Deze actie hoort bij de Do-fase.

C. Onjuist. Deze acties horen bij de Check-fase.

D. Juist. Deze actie hoort bij de Act-fase.

40 / 40

Welk proces, naast Business relationship management, beoordeelt de serviceprestaties met de klant?

- A. Availability management
- B. Budgeting en accounting voor services
- C. Service level management (SLM)
- D. Service reporting

A. Onjuist. Availability management levert informatie ten behoeve van de beoordeling. SLM beoordeelt de serviceprestaties (behalen van SLA-doelen) met de klant.

B. Onjuist. Budgeting en accounting voor services levert informatie over servicekosten voor iedere dienst, klant of locatie. Deze informatie wordt gewoonlijk aan de klant gepresenteerd door SLM. SLM beoordeelt de serviceprestaties (behalen van SLA-doelen) met de klant.

C. Juist. SLM beoordeelt de serviceprestaties (behalen van SLA-doelen) met de klant.

D. Onjuist. Service reporting stelt het servicerapport op dat aan de klant gegeven kan worden. SLM beoordeelt de serviceprestaties (behalen van SLA-doelen) met de klant.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

Vraag	Antwoord	Vraag	Antwoord
1	C	21	B
2	A	22	A
3	D	23	A
4	C	24	D
5	A	25	B
6	A	26	D
7	D	27	B
8	D	28	C
9	B	29	D
10	C	30	A
11	A	31	D
12	A	32	B
13	B	33	D
14	D	34	B
15	A	35	A
16	A	36	C
17	C	37	B
18	D	38	C
19	A	39	D
20	C	40	C

Contact EXIN

www.exin.com

