



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	10
Evaluatie	18

# Introductie

Dit is het voorbeeldexamen EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.NL). Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit voorbeeldexamen bestaat uit 20 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is.

Het maximaal aantal te behalen punten is 20. Elke goed beantwoorde vraag levert u één punt op. Bij 13 punten of meer bent u geslaagd.

De beschikbare tijd is 30 minuten.

Veel succes!

# Voorbeeldexamen

1 / 20

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 / 20

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 / 20

Wat is het voordeel van het implementeren van een Service managementsysteem (SMS)?

- A. Het is eindelijk mogelijk IT-services in rekening te brengen.
- B. De organisatie rond IT-services kan sneller ingesteld worden.
- C. De kwaliteit en kosten van IT-services kunnen effectiever gecontroleerd worden.
- D. Alleen gebruikers hebben invloed op de IT-organisatie die de IT-services aanbiedt.

4 / 20

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

**5 / 20**

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

**6 / 20**

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

**7 / 20**

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

**8 / 20**

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.

**9 / 20**

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)

**10 / 20**

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 / 20**

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 / 20**

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.

**13 / 20**

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)

**14 / 20**

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

**15 / 20**

Wat is de focus van de Deming-cyclus?

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

**16 / 20**

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

**17 / 20**

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



**18 / 20**

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

**19 / 20**

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 werkactiviteiten
- D. om te voldoen aan de vereisten (bewijs) van ISO/IEC 20000

**20 / 20**

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 serviceraaport

# Antwoordsleutel

1 / 20

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 / 20

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 / 20

Wat is het voordeel van het implementeren van een Service managementsysteem (SMS)?

- A. Het is eindelijk mogelijk IT-services in rekening te brengen.
- B. De organisatie rond IT-services kan sneller ingesteld worden.
- C. De kwaliteit en kosten van IT-services kunnen effectiever gecontroleerd worden.
- D. Alleen gebruikers hebben invloed op de IT-organisatie die de IT-services aanbiedt.

- A. Onjuist. Kosten in rekening brengen voor IT-services kan met of zonder gebruik van IT-service management gedaan worden.
- B. Onjuist. Het instellen van de IT-organisatie met behulp van een service managementsysteem heeft vele voordelen, maar het kost ook tijd.
- C. Juist. Door een SMS in te stellen kunnen de IT-services effectiever beheerd worden als het gaat om kwaliteit en kosten.
- D. Onjuist. Het beïnvloeden van de IT-organisatie kan met of zonder gebruik van een SMS gedaan worden.

4 / 20

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 topmanagement 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.

5 / 20

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 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.

6 / 20

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.

7 / 20

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.

8 / 20

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 kwaliteit van hun bedrijfsprocessen.

9 / 20

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.

10 / 20

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 / 20**

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 / 20**

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. Changemanagement 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.

**13 / 20**

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, configuration 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.

**14 / 20**

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.

**15 / 20**

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.

**16 / 20**

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 SMS wordt gecertificeerd, niet de diensten.
- D. Onjuist. Het SMS wordt gecertificeerd, niet de producten.

**17 / 20**

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.

**18 / 20**

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 topmanagement.
- D. Juist. Dit is onderdeel van de methode tijdens de controlefase.

**19 / 20**

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 werkactiviteiten
  - 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, 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.



20 / 20

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.

# Evaluatie

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

Vraag	Antwoord
1	C
2	A
3	C
4	D
5	C
6	A
7	A
8	D
9	D
10	C
11	A
12	B
13	D
14	A
15	A
16	B
17	C
18	D
19	B
20	C



# Contact EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

