



The ITIL[®] v.3. Foundation Examination

Die Foundationprüfung

Sample Paper 3, version 3.0

Prüfungsdauer: 1 Stunde

Hinweise zur Prüfung

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

Kandidatennummer:

© OGC's Official Accreditor – The APM Group Limited 2007
This document is not to be re-produced or re-sold without express permission from The APM Group
German ITIL v3 FoundationExam_Sample3_v3.0 – 27 November 2007

- 1 Was stellt das "Service V Modell" dar?
 - a) Eine Strategie, um alle Service-Management-Projekte erfolgreich abschliessen zu können
 - b) Der Weg zu "Service Delivery" und "Service Support", um die Ressourcen effizient und effektiv nutzen zu können
 - c) Verschiedene Testebenen, die benötigt werden, um Servicepotenzial zu liefern
 - d) Die Geschäftsperspektive, so wie sie der Kunde und der Benutzer des Service wahrnimmt

- 2 Wofür ist das "Technical Management" NICHT verantwortlich?
 - a) Wartung der technischen Infrastruktur
 - b) Dokumentation und Erhaltung der technischen Fertigkeiten, die benötigt werden, um die IT-Infrastruktur zu steuern und zu unterstützen
 - c) Definition von Vereinbarungen auf Betriebsebene (Operational Level Agreements, OLAs) für die technischen Teams
 - d) Diagnose und Instandsetzung von technischen Ausfällen

- 3 Was beschreibt am BESTEN die Priorität eines Incident?
 - a) Die relative Wichtigkeit eines Incident aufgrund von Auswirkung und Dringlichkeit
 - b) Die Geschwindigkeit, mit der der Incident gelöst werden muss
 - c) Die Anzahl von Mitarbeitern, die damit beauftragt wird, an dem Incident zu arbeiten, damit er rechtzeitig gelöst wird
 - d) Der Eskalationsweg, der eingehalten wird, um die Lösung des Incident sicherzustellen

- 4 Was ist die Funktion des Emergency Change Advisory Board (ECAB)?
- a) Unterstützen des Change Managers um sicherzustellen, dass Urgent Changes nicht in betriebskritischen Zeiten durchgeführt werden
 - b) Unterstützen des Change Managers bei der Implementierung von Emergency Changes
 - c) Unterstützen des Change Managers bei der Entwicklung von Emergency Changes und der Entscheidung ob der Change genehmigt wird
 - d) Unterstützung des Change Managers um den Emergency Change Prozess im Durchlauf zu beschleunigen um nicht unnötig Zeit zu verlieren
- 5 Für welche der folgenden Punkte ist ein Serviceverantwortlicher (Service Owner) verantwortlich?
- a) Für eine kontinuierliche Verbesserung des Service
 - b) Für die Gestaltung und Dokumentation eines Service
 - c) Für die Ausführung der Aktivitäten im Servicebetrieb, die benötigt werden, um einen Service zu unterstützen
 - d) Für die Erstellung einer Balanced Scorecard, die den Status aller Services anzeigt
- 6 Worauf bezieht sich Operations Control?
- a) Auf die Manager, die Funktionen des Technical und Application Management steuern
 - b) Darauf, einen Überblick über die Ausführung und Überwachung der "Operational Events" und Aktivitäten in der IT zu haben
 - c) Auf die Tools, die dazu benutzt werden, um den Status der IT-Infrastruktur und Applikationen zu überwachen und darzustellen
 - d) Auf die Situation, in der das Service Desk den Status der Infrastruktur überwachen muss, weil kein Betriebspersonal verfügbar ist

- 7 Welche der folgenden Aussagen über Nachfragestrukturen, die durch das Geschäft des Kunden hervorgerufen werden, ist ZUTREFFEND?
- a) Sie werden von Verhaltensmuster der Geschäftsaktivitäten angetrieben
 - b) Es ist unmöglich vorherzusagen, wie sie sich verhalten
 - c) Es ist unmöglich, Nachfragestrukturen zu beeinflussen
 - d) Sie werden durch den Lieferplan, der vom Capacity Management erstellt wird, angetrieben
- 8 Aus welchem Grund wird hauptsächlich eine Baseline festgelegt?
- a) Um den Betrieb zu standardisieren
 - b) Um zu wissen, wieviel die bereitgestellten Services kosten
 - c) Damit die Rollen und Verantwortlichkeiten geklärt sind
 - d) Für spätere Vergleichsmöglichkeiten
- 9 Welche der nachfolgenden Aussagen enthält eine ZUTREFFENDE Beschreibung eines normalen Servicebetriebs?
- a) Der Service läuft so, wie er normalerweise läuft, wenn es keinen Incident gab
 - b) Der Service liefert alle Funktionalitäten und die Performance, die das Geschäft verlangt
 - c) Der Service läuft in dem Rahmen, der im Service Level Agreement festgelegt ist
 - d) Alle Anwender können sich in den Service einloggen und ihn benutzen
- 10 Welche der folgenden Argumente beschreibt das Ziel des Event Management am BESTEN?
- a) Die Fähigkeit Vorfälle anzuzeigen, Schlüsse hieraus zu ziehen und die richtigen Aktionen zu bestimmen
 - b) Die Fähigkeit Monitoring Tools zu implementieren
 - c) Die Fähigkeit, die Aktivitäten der Spezialisten zu monitoren und zu kontrollieren
 - d) Die Fähigkeit, die erfolgreiche Bereitstellung der Services zu reporten durch prüfen der uptime (Verfügbarkeit) der Infrastruktur Komponenten

- 11 Die Hauptverantwortung des Availability Managements ist?
- a) Monitoren und berichten der Verfügbarkeit der Services und der Komponenten
 - b) Sicherstellen, dass alle Ziele aus dem Service Level Agreement, SLA, erfüllt werden
 - c) Garantieren der Verfügbarkeitslevel der Services und Komponenten
 - d) Sicherstellen, dass die Service Verfügbarkeit die vereinbarten Kundenanforderungen erfüllt oder übertroffen werden
- 12 Zu welchem Bereich gehört die Definition von funktionalen Anforderungen für einen neuen Service?
- a) Servicebetrieb (Service Operation): Application Management
 - b) Servicestrategie (Service Strategy): Service Portfolio Management
 - c) Service Design: Design der Technologie-Architektur
 - d) Service Design: Design der Servicelösungen
- 13 Welche der nachfolgend genannten Punkte sind Eigenschaftsmerkmale eines jeden Prozesses?
- 1. Er ist messbar
 - 2. Er ist rechtzeitig
 - 3. Er liefert ein bestimmtes Ergebnis
 - 4. Er reagiert auf ein bestimmtes Event
 - 5. Er liefert sein wichtigstes Ergebnis an einen Kunden oder Stakeholder
- a) Nur 1, 2, 3 und 4
 - b) Nur 1, 2, 4 und 5
 - c) Nur 1, 3, 4 und 5
 - d) Alle genannten Punkte

- 14 Welcher der folgenden Titel gehört NICHT zu den Hauptpublikationen von ITIL?
- a) Service Optimisation
 - b) Service Transition
 - c) Service Design
 - d) Service Strategy
- 15 Es gibt 7 verschiedene Sourcing-Strategien, die eine Firma nutzen kann. Welches ist die neueste Form von Outsourcing?
- a) Knowledge Process Outsourcing (KPO)
 - b) Partnership oder Multi-Sourcing
 - c) Business Process Outsourcing (BPO)
 - d) Application Service Provision
- 16 Welche der folgenden Begriffe bezeichnen zwei Serviceportfolio-Komponenten innerhalb des Service Lifecycle?
- a) Servicepipeline und Servicekatalog
 - b) Service Knowledge Management System und Servicekatalog
 - c) Service Knowledge Management System und Servicepipeline
 - d) Servicepipeline und Configuration Management System

- 17 Welche dieser Aussagen ist ZUTREFFEND?
1. Continual Service Improvement (CSI) stellt Leitlinien dafür bereit, wie man Prozesseffizienz und -effektivität verbessern kann
 2. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie man Services verbessern kann
 3. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie man alle Phasen des Service Lifecycle verbessern kann
 4. CSI stellt Leitlinien dafür bereit, wie man Prozesse und Services messen kann
- a) Nur 1 und 2
 - b) Nur 2
 - c) Nur 1, 2 und 3
 - d) Alle genannten Aussagen
- 18 Welche der folgenden Aussagen beschreibt am BESTEN die Struktur eines lokalen Service Desk?
- a) Ein Service Desk, das seinen Anwendern auch vor Ort technische Unterstützung bietet
 - b) Ein Service Desk, in dem die Berater nur eine Sprache sprechen
 - c) Ein Service Desk, das sich am selben Ort befindet wie die Anwender, die es bedient
 - d) Ein Service Desk, das sich an jedem beliebigen Ort befinden könnte, das aber mittels Telekommunikation und IT-Systemen den Anschein erweckt, dass es sich am selben Ort befindet
- 19 Bei welchem der nachfolgenden Begriffe handelt es sich NICHT um eine Art von Change?
- a) Standard-Change
 - b) Normaler Change
 - c) Dringender Change
 - d) Notfall-Change

- 20 Welche der folgenden Metriken sind die Hauptmetriken im Continual Service Improvement?
1. Prozess Metriken
 2. Supplier Metriken
 3. Service Metriken
 4. Technology Metriken
 5. Business Metriken
- a) 1, 2 und 3
- b) 2, 4 und 5
- c) 1, 3 und 4
- d) 1, 2 und 4
- 21 Warum sollte zur Verbesserung eines Service eine Überwachung und Messung eingesetzt werden?
- a) Zur Validierung, Lenkung, Rechtfertigung und Intervention
- b) Zur Validierung, Messung, Überwachung und Änderung
- c) Zur Validierung, Planung, Handlung und Verbesserung
- d) Zur Validierung, Zuweisung von Ressourcen, zum Einkauf von Technologie und zur Weiterbildung von Mitarbeitern
- 22 Wofür wird das RACI-Modell benutzt?
- a) Zur Dokumentation der Rollen und Beziehungen von Stakeholdern in einem Prozess oder einer Aktivität
- b) Zur Definition der Anforderungen für einen neuen Service oder Prozess
- c) Zur Analyse der Business-Auswirkungen eines Incident
- d) Zur Erstellung einer Balanced Scorecard, die den allgemeinen Status des Service Management anzeigt

- 23 In welcher Aussage sind die ersten vier Aktivitäten des Prozesses "7 Schritte zur Verbesserung" in der RICHTIGEN Reihenfolge dargestellt?
- a) Definieren, was gemessen werden sollte, Definieren, was gemessen werden kann, Daten zusammentragen und verarbeiten
 - b) Daten zusammentragen, verarbeiten, analysieren und präsentieren
 - c) Was ist die Vision, wo stehen wir heute, was möchten wir sein, wie kommen wir dort hin?
 - d) Daten zusammentragen und verarbeiten, Definieren, was gemessen werden sollte und was gemessen werden kann
- 24 Welche der folgenden Aussagen ist ZUTREFFEND?
- 1. Es kann nur eine Person für eine Aktivität zuständig sein
 - 2. Es kann nur eine Person für eine Aktivität verantwortlich sein
- a) Beide Aussagen
 - b) Nur die 1. Aussage
 - c) Nur die 2. Aussage
 - d) Keine der genannten Aussagen
- 25 Die Ziel von Service Asset und Configuration Management ist?
- a) Das Configuration Management System (CMS) ist Teil der Known Error Datenbank (KEDB)
 - b) Das Service Knowledge Management System (SKMS) ist Teil des Configuration Management Systems (CMS)
 - c) Die Known Error Datenbank (KEDB) und das Configuration Management System (CMS) bilden einen Teil des größeren Service Knowledge Management Systems (SKMS)
 - d) ITIL in der ganzen Organisation zu implementieren

- 26 In welcher Antwort wird die ZUTREFFENDE Reihenfolge der Events beschrieben, die man zur Auswahl eines Technologie-Tools benötigt?
- a) Auswählen; Anforderungen; Auswahlkriterien; Auswerten
 - b) Auswahlkriterien; Anforderungen; Auswerten; Auswählen
 - c) Anforderungen; Auswahlkriterien; Auswählen; Auswerten
 - d) Anforderungen; Auswahlkriterien; Auswerten; Auswählen
- 27 Wie lauten die vier Stufen des Deming Cycle?
- a) Planen, Messen, Überwachen, Berichten (Plan, Measure, Monitor, Report)
 - b) Planen, Überprüfen, Erneut Handeln, Implementieren (Plan, Check, Re-Act, Implement)
 - c) Planen, Durchführen, Handeln, Prüfen (Plan, Do, Act, Audit)
 - d) Planen, Durchführen, Überprüfen, Handeln (Plan, Do, Check, Act)
- 28 Welche der nachfolgenden Aussagen ist die BESTE Definition eines Events?
- a) Ein Ereignis, bei dem ein Performance-Grenzwert überschritten und ein vereinbarter Service Level bereits beeinträchtigt wurde
 - b) Ein Ereignis, das für die Steuerung der IT-Infrastruktur oder die Erbringung von Services wesentlich ist
 - c) Ein bereits bekannter Systemfehler, der mehrfache Incident-Berichte erzeugt
 - d) Ein zwischen Kunden und IT-Mitarbeitern geplantes Treffen, bei dem ein neues Service- oder Verbesserungsprogramm bekannt gegeben werden soll
- 29 Der Wert des incident Managements für den Kunden ist beschrieben durch?
- a) Unterstützung in der Kontrolle der Infrastrukturkosten bei der Einführung neuer Technologien
 - b) Ermöglichen das Anwender Probleme selber lösen
 - c) "Managen" von Spezialisten und Prozess in der Serviceleistung
 - d) Beitrag zur Reduktion der Auswirkung bei Serviceausfällen

30 Die folgenden Optionen gehören zu welchem Prozess?

1. Big Bang vs Phased
2. Push and Pull
3. Automated vs Manual

- a) Incident Management
- b) Release und Deployment Management
- c) Service Asset und Configuration Management
- d) Service Catalogue Management

31 Welche Service Operation Prozesse fehlen?

1. Incident Management
2. Problem Management
3. Access Management
4. ?
5. ?

- a) Event Management und Request Fulfilment
- b) Event Management und Service Desk
- c) Facilities Management und Event Management
- d) Change Management und Service Level Management

32 Bei welchen der folgenden Begriffe handelt es sich um Quellen für "good practice"?

1. Öffentliche Frameworks
2. Standards
3. Urheberrechtlich geschütztes Wissen von Personen und Organisationen

- a) Nur 1 und 2
- b) Nur 2 und 3
- c) Alle genannten Begriffe
- d) Nur 1 und 3

- 33 Welcher der folgenden Bereiche würde während der Service-Design-Phase des Lebenszyklus durch Technologie unterstützt?
1. Hardware- und Software-Design
 2. Umgebungsdesign
 3. Prozess-Design
 4. Daten-Design
- a) Nur 1, 3 und 4
 - b) Nur 1, 2 und 3
 - c) All genannten Bereiche
 - d) Nur 2, 3 und 4
- 34 Welche der folgenden Komponenten des Service Lifecycle beschäftigen sich HAUPTSÄCHLICH damit, Policies und Ziele festzulegen?
- a) Service Strategy
 - b) Service Strategy und Continual Service Improvement
 - c) Service Strategy, Service Transition und Service Operation
 - d) Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation und Continual Service Improvement
- 35 Der Service Level Manager ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass die Ziele des Service Level Management eingehalten werden. Wofür ist der Service Level Manager NICHT zuständig?
- a) Für das Verhandeln und Vereinbaren von Operational Level Agreements
 - b) Für das Sicherstellen, dass alle nicht-operativen Services im Service-Katalog erfasst werden
 - c) Für das Verhandeln und Vereinbaren von Service Level Agreements
 - d) Für die Unterstützung bei der Erstellung und Pflege eines akkuraten Service-Katalogs

- 36 Welche der folgenden Aussagen ist KEIN Ziel von Service Operation?
- a) Sorgfältiges Testen, um sicherzustellen, dass Services so gestaltet sind, dass sie die Geschäftsanforderungen erfüllen
 - b) Erbringung und Unterstützung von IT Services
 - c) Steuerung der Technologie, die für die Erbringung der Services genutzt wird
 - d) Überwachung der Performance von Technologie und Prozessen
- 37 Welche der folgenden Aussagen ist KEIN Beispiel für einen Service Request?
- a) Ein Anwender ruft den Service Desk an, um eine Toner-Kartusche zu bestellen
 - b) Ein Anwender ruft den Service Desk an, weil er die Funktionalität einer Anwendung ändern möchte
 - c) Ein Manager stellt den Antrag, dass ein neuer Mitarbeiter Zugang zu einer Applikation erhält.
 - d) Ein Anwender loggt sich auf einer internen Website ein, um von einer Liste mit genehmigten Optionen eine lizenzierte Kopie einer Software runterzuladen
- 38 Welche der folgenden Aussagen trifft auf ALLE Prozesse zu?
- a) Sie definieren Aktivitäten, Rollen, Zuständigkeiten, Funktionen und Messgrößen
 - b) Sie erzeugen einen Wert für Stakeholder
 - c) Sie werden von einem Service Provider ausgeführt, um einen Kunden zu unterstützen
 - d) Sie sind Organisationseinheiten, die für ein bestimmtes Ergebnis zuständig sind
- 39 Welche der folgenden Fragen ist KEIN Schritt im Continual Service Improvement (CSI) Modell?
- a) Wie lautet die Vision?
 - b) Haben wir dieses Ziel erreicht?
 - c) Gibt es ein Budget?
 - d) Wo stehen wir heute?

- 40 Welches der folgenden Argumente zum Supplier Management ist FALSCH?
- a) Das Supplier Management verhandelt interne und externe Vereinbarungen, um den Betrieb der IT Services sicherzustellen
 - b) Supplier Management stellt sicher, dass die Kundenanforderungen durch die Dienstleister erfüllt werden
 - c) Supplier Management pflegt die Informationen in der Supplier und Contract Datenbank
 - d) Supplier Management sollte in allen Phasen des Service Lifecycle, von der Service Strategy über Design und Transition bis zu Operation und Verbesserung einbezogen sein

ANSWER SHEET

Answer Key for Exam Paper: German ITILv3FoundationSample3_v3.0.doc

Q	A	Syllabus Ref		Q	A	Syllabus Ref	
1	C	04-06		21	A	04-10	
2	C	06-02		22	A	07-02	
3	A	03-27		23	A	05-09	
4	C	05-05		24	C	07-02	
5	A	07-01		25	B	05-06	
6	B	06-02		26	D	08-01	
7	A	05-02		27	D	04-08	
8	D	04-10		28	B	03-24	
9	C	05-07		29	D	05-07	
10	A	05-08		30	B	05-06	
11	D	05-04		31	A	02-08	
12	D	04-04		32	C	01-01	
13	C	01-06		33	C	08-02	
14	A	02-02		34	A	02-01	
15	A	04-05		35	B	05-03	
16	A	04-04		36	A	02-08	
17	D	02-10		37	B	03-28	
18	C	06-01		38	B	01-04	
19	C	05-05		39	C	04-09	
20	C	04-10		40	A	05-04	