

ITIL®-voorbeeldexamens

De officiële ITIL Accreditor-voorbeeldexamens

Gebruiksvoorwaarden

Door dit document te downloaden en/of te gebruiken, gaat u ermee akkoord de hieronder vermelde gebruiksvoorwaarden na te leven:

1. Alle voorbeeldexamens (elektronisch of op papier) zijn alleen voor eigen gebruik.
2. De voorbeeldexamens zijn bedoeld om alleen op de volgende manieren gebruikt te worden:
 - Ter ondersteuning van kandidaten die een ITIL-examen willen afleggen of
 - als referentiemateriaal.
3. Door een gratis digitaal exemplaar van een van de ITIL-voorbeeldexamens te downloaden, gaat u ermee akkoord het document:
 - Niet af te drukken of te kopiëren (tenzij voor eigen gebruik);
 - Niet door te sturen of te delen met een derde partij;
 - Niet te verkopen.
4. Indien u dit voorbeeldexamen geheel of gedeeltelijk wilt gebruiken voor enig ander doel dan zelfstudie of referentie, dient u contact op te nemen met het AXELOS Accreditation Team (accreditation@axelos.com).



ITIL Foundation Examination

Voorbeeldexamen C

Antwoorden en onderbouwing

ITIL Foundation Examination

Voor examen: NL_ITIL_FND_VoorbeeldExamenC

V	A	Syllabus-referentie	Boek-referentie	Onderbouwing
1	B	FND01-1	SS 2.1.7 Best practices in het openbare domein	Technologie (antwoord B) maakt het navolgen van de best practices mogelijk, maar is zelf geen <u>bron</u> van best practices. Standaarden (antwoord A), academisch onderzoek (antwoord C) en eigen ervaring (antwoord D) zijn allemaal <u>bronnen</u> van best practices.
2	C	FND01-2	SS 1.4 Waarom is ITIL zo succesvol?	De instructies geven aan dat de karakteristieken in antwoord C zijn wat ITIL tot een succes maakt: leverancierneutraal, niet-normatief en best practices. De karakteristieken 'normatief' en 'oplossingsspecifiek' zijn in strijd met de karakteristieken die bijdragen aan het succes van ITIL. 'Openbare toegankelijkheid' is een karakteristiek van ITIL maar is niet gekoppeld aan twee andere juiste karakteristieken.
3	B	FND01-4	SS 3.2.1.2 Interne en externe klanten	Als er een contract is, moet de klant extern zijn aangezien contracten niet nodig zijn als de klant intern is. Daarom is interne klanten (antwoord D) niet juist. Strategische klanten (antwoord A) en gewaardeerde klanten (antwoord C) kunnen zowel intern als extern zijn. Hiervoor is dus mogelijk wel of niet een contract nodig.
4	C	FND01-10	SS 2.2.2 Processen	Functies zijn <u>geen onderdeel</u> van een proces. Zij <u>voeren processen uit</u> . De rollen (antwoord A) die bij een proces zijn betrokken, zijn altijd gedefinieerd. Zelfs als het alleen de rollen van proceseigenaar en procesbeheerder betreft. Geen proces kan werken zonder invoer (antwoord B). Elk proces moet worden gemeten met behulp van prestatiemetingen (antwoord D) zodat het efficiënter kan worden beheerd.
5	D	FND02-2	SS 1 Introductie	Alleen optie 1 en 4 zijn waar. De aanvullende begeleiding van ITIL omvat veel boeken, blogs en whitepapers waarin de interface wordt beschreven met andere operationele modellen zoals SIAM, COBIT enzovoort. Het omvat ook boeken en documenten met betrekking tot specifieke bedrijfssectoren zoals overheid, financiën enzovoort. Het ontwikkelen van applicatie-interfaces en IT-rekrutering hebben specifiekere betrekking op software-ontwikkeling en HR-praktijken dan dat ze betrekking hebben op ITIL.
6	B	FND02-7	ST 1.1.1 Doel en doelstellingen van servicetransitie	Een aantal processen van servicetransitie, bijvoorbeeld wijzigingsbeheer, zorgen ervoor dat servicewijzigingen de verwachte waarde creëren voor de bedrijfsvoering. De andere antwoorden zijn onjuist omdat het doelen zijn van processen in een ander stadium van de levenscyclus. Antwoord A is een doel van serviceniveaubeheer. Antwoord C is meer een doelstelling van serviceproductie en antwoord D behoort tot servicecatalogusbeheer.
7	B	FND02-9	SO 1.1.1 Doel en doelstellingen van serviceproductie	Als onderdeel van serviceproductie kunnen incident- en probleembeheer helpen om storingen te beperken. De andere antwoorden zijn onjuist omdat ze niet betrokken zijn bij de dagelijkse levering van de service: serviceontwerp (antwoord A) maakt de blauwdruk voor de service, servicetransitie (antwoord D) zorgt ervoor dat de service overgaat naar de live-omgeving en continue serviceverbetering

ITIL Foundation Examination

				(antwoord C) helpt de organisatie bij het identificeren van verbeteringspunten met betrekking tot de doeltreffendheid en efficiëntie van de service.
8	D	FND03-4	SS 4.2.4.5 Structuur van de servicecatalogus	<p>De serviceportfolio omvat de servicecatalogus (zichtbaar voor klanten) en de servicepijplijn en uitgefaseerde services (niet zichtbaar voor klanten).</p> <p>Antwoord A is onjuist omdat de servicecatalogus een beschrijving van de service bevat, niet de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. Antwoord B is onjuist omdat de servicecatalogus weliswaar de basis is voor het opstellen van SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau), maar die worden niet in de catalogus vermeld. Antwoord C is onjuist omdat de servicecatalogus de geleverde services bevat, en niet de vereiste services.</p>
9	B	FND03-5	SS 2.3.1 Governance	<p>Antwoord B is juist omdat governance zich uitsluitend bezighoudt met beleid en de richting van de organisatie.</p> <p>Hoewel de andere antwoorden ook beleid en richting betreffen, is dit NIET de primaire focus en worden deze allemaal aangedreven door de normen voor governance van de organisatie.</p>
10	A	FND03-12	SD 4.3.4 Beleid, principes en basisconcepten	<p>Een overeenkomst tussen een IT-serviceprovider en een ander onderdeel van dezelfde organisatie die bij de levering van services betrokken is.</p> <p>Antwoord B beschrijft een contract. Antwoord C beschrijft informatie die in een SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) zou worden gevonden. De beschrijving van business services in antwoord D wordt mogelijk gevonden in de servicecatalogus.</p>
11	A	FND03-31	SO 4.4.5.7 Een onderkende foutregistratie maken	<p>(NB: deze vraag betreft een 'onderkende foutregistratie', niet een 'onderkende fout'.)</p> <p>In sommige gevallen kan het voordelig zijn om heel vroeg in het proces een onderkende foutregistratie te maken, zelfs als de diagnose nog niet is voltooid of als er een oplossing wordt gevonden. Dit kan worden gebruikt ter informatie, of om een onderliggende oorzaak of een tijdelijke oplossing te identificeren waarvan nog niet is bevestigd dat dit het probleem echt oplost.</p> <p>Antwoord B is onjuist. Hoewel onderkende foutregistraties kunnen worden gemaakt vanuit een externe bron voordat er een probleem is geregistreerd, is dit niet altijd het geval. Antwoord C is onjuist omdat een onderkende foutregistratie niet wordt gemaakt vanuit een incidentrecord. Antwoord D is onjuist omdat de volgende versie van de dienst mogelijk een oplossing voor de onderkende fout introduceert, waardoor het overbodig wordt.</p>
12	A	FND03-37	ST 4.2.4.6 Wijzigingsvoorstellen	<p>Een wijzigingsvoorstel wordt gebruikt wanneer er sprake is van hoge kosten en/of een groot risico aanwezig is. Hierbij is vaak goedkeuring van leidinggevenden nodig aan de kant van de klant en de vertegenwoordigers van de serviceprovider.</p> <p>Een wijzigingsbeleid (antwoord B) definieert wanneer wijzigingsvoorstellen of aanvragen moeten worden gemaakt. Een serviceverzoek (antwoord C) wordt aangevraagd voor kleine veranderingen, waarvan de kosten en het risico bekend zijn. Een risicoregister (antwoord D) registreert de aard en het risiconiveau van gebeurtenissen die de service kunnen</p>

ITIL Foundation Examination

				beïnvloeden (waarvoor, mochten ze voorkomen, er mogelijk wijzigingen nodig zijn).
13	B	FND03-41	SS 2.1.5 Belanghebbenden bij servicemanagement	De klant komt de servicedoelen overeen met de serviceprovider via de SLA (overeenkomst inzake serviceniveaus). Leveranciersovereenkomsten (antwoord C) worden met contracten vastgelegd. De gebruiker (antwoord A) van een dienst is niet noodzakelijk ook de klant. In dit geval komt de klant de doelen van de service overeen die de gebruiker zal ontvangen. De medewerkers van de servicedesk (antwoord D) zijn mogelijk betrokken bij het rapporteren van doelen, maar niet in het maken van afspraken over die doelen.
14	A	FND04-2	SS 3.2.3.1 Waarde creëren	Het juiste antwoord is A, waarde wordt altijd bepaald door de klant. Dit komt doordat de beleving van de klant van invloed is op hoe waarde wordt gemeten. Het wordt niet alleen gemeten in financiële begrippen. Het is niet altijd gerelateerd aan de kosten van de service of aan de aangeboden kenmerken.
15	C	FND04-3	SD 3.1.5 Compleet en geïntegreerd serviceontwerp Afbeelding 3.3	Het juiste antwoord is C, services en technologie zijn voorbeelden van PRODUCTEN, niet partners of processen. Prestatie is niet een van de vier P's.
16	B	FND04-4	SD 3.1.1 Holistisch serviceontwerp	De sleutel tot het antwoord is de holistische aard van serviceontwerp en de wens om de resultaten te behalen en om de waarde te creëren die in de servicestrategie wordt gedefinieerd. De overige drie antwoorden zijn allemaal gebieden die betrekking hebben op serviceontwerp, maar ze zijn niet de hoofdreden.
17	D	FND04-9	CSI 3.1.1 Zakelijke vragen voor continue serviceverbetering	Antwoord D beschrijft de complete aanpak voor continue serviceverbetering. Bij antwoord B ontbreken twee stappen voor de aanpak en de terminologie is onjuist. Antwoord A beschrijft de servicelevenscyclus, niet de stappen voor continue serviceverbetering. Antwoord C beschrijft eerder de kwaliteitscirkel van Deming (plannen, doen, controleren, uitvoeren). Dit zijn geen benoemde stappen in de CSI aanpak
18	C	FND04-10	CSI 5.5 Meetwaarden	Technologie, proces en service zijn de drie typen meetwaarden die de activiteiten voor continue serviceverbetering ondersteunen, zoals aangegeven in de publicatie over continue serviceverbetering.
19	B	FND05-22	SS 4.3.2 Omvang	Bij budgettering wordt er naar de toekomst gekeken en een inschatting gemaakt van uitgaven en inkomsten. Boekhouding (antwoord A) is het proces van het registreren en verklaren van uitgaven. Kostenmodellen (antwoord C) worden gebruikt om de kosten van het leveren van services te berekenen. Doorbelasting (antwoord D) is het proces waarmee de kosten op klanten worden verhaald.
20	D	FND05-23	SS 4.5.1 Doel en doelstellingen	Klantrelatiebeheer betreft communicatie op een strategisch niveau. Servicedesk (antwoord C) is geen proces, hoewel het

ITIL Foundation Examination

				gegevens op serviceniveau biedt voor rapportage. Hoewel de outputs van serviceportfoliobeheer (antwoord B) en servicecatalogusbeheer (antwoord A) worden gebruikt bij communicatie met de klant, zijn dit niet de verantwoordelijke processen.
21	B	FND05-31	SD 4.3.5.1 Raamwerken voor SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau) ontwerpen	<p>B is het JUISTE antwoord.</p> <p>Optie 1 (onjuist): juridische terminologie kan worden opgenomen als de SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) onderdeel is van het contract. Als het document echter niet wettelijk bindend is, is juridische terminologie niet noodzakelijk.</p> <p>Optie 2 (juist): alle doelen in de SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) moeten meetbaar zijn om geschillen over het behalen van deze doelen te voorkomen.</p> <p>Optie 3 (juist): zowel klant als provider moet het document ondertekenen om aan te geven dat ze akkoord gaan met hun verantwoordelijkheden zoals beschreven in de SLA (overeenkomst inzake serviceniveau).</p> <p>Optie 4 (juist): de prijs van de service kan worden opgenomen in de overeenkomst, maar de kosten van het leveren van de service worden niet opgenomen.</p>
22	D	FND05-31	SD 4.3.5.1 Raamwerken voor SLA's (overeenkomsten inzake serviceniveau) ontwerpen	<p>Een op een service gebaseerde SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) beschrijft het overeengekomen serviceniveau voor een bepaalde service, die kan worden geleverd aan meerdere klanten.</p> <p>Antwoord A beschrijft een SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) met de klant als uitgangspunt, waarbij één klant een overeenkomst heeft voor meerdere services. Antwoord B is half goed omdat het een enkele service beschrijft, maar alsnog onjuist omdat het niet meerdere klanten identificeert. Antwoord C beschrijft één van de niveaus (het serviceniveau) van een SLA (overeenkomst inzake serviceniveau) met meerdere niveaus.</p>
23	B	FND05-41	SD 4.2.1 Doel en doelstellingen	<p>Antwoord B is juist omdat het een verantwoordelijkheid voor serviceniveaubehaar identificeert, NIET servicecatalogusbeheer.</p> <p>De nauwkeurigheid van de catalogus (antwoord A), overeenstemming met de andere onderdelen van de serviceportfolio (antwoord C) en de volledigheid van de servicecatalogus (antwoord D) zijn alle onjuist omdat het aspecten zijn van servicecatalogusbeheer.</p>
24	C	FND05-44	SD 4.8.1 & 4.8.2 Doel en doelstellingen	Het juiste antwoord is C. Leveranciersbeheer onderhoudt het SCMS, niet het SKMS. De andere opties zijn geldige doelstellingen van het proces van leveranciersbeheer.
25	B	FND05-47	SD 4.1.1 Doel en doelstellingen	<p>Het juiste antwoord is B: ontwerpcoördinatie. Een doelstelling van ontwerpcoördinatie is ervoor zorgen dat het ontwerp van het servicemodel overeenkomt met vereisten, waaronder strategisch, architectonisch, bestuurlijk en bedrijfsmatig.</p> <p>Antwoord A: servicetransitieplanning en -ondersteuning heeft als doelstelling te verzekeren dat de implementatie van een goedgekeurd ontwerp (die overeenkomt met vereisten) via het serviceontwerppakket in gebruik wordt genomen.</p> <p>Antwoord C: serviceniveaubehaar heeft betrekking op het totstandbrengen van de relevante serviceprestatiedoelen en vervolgens het volgen van de overeenstemming van het model</p>

ITIL Foundation Examination

				<p>met de serviceniveaus zodra het in gebruik wordt genomen.</p> <p>Antwoord D: wijzigingsbeheer heeft betrekking op het doorvoeren van wijzigingen in het servicemodel en de initiële implementatie van het model als onderdeel van de fase servicetransitie in de levenscyclus.</p>
26	C	FND05-51	ST 4.2.5.11 Noodwijzigingen	<p>ITIL-richtlijnen geven aan dat de volledige wijzigingsadviescommissie de beste plaats is om een wijziging te overwegen. De noodwijzigingsadviescommissie is een vervanging als dit logistiek onmogelijk blijkt.</p> <p>Antwoord A is onjuist aangezien de wijzigingsadviescommissie wijzigingen met hoge prioriteit zal overwegen wanneer er tijd is om samen te komen. Antwoord B is onjuist aangezien de beoordeling van wijzigingen de functie is van de volledige wijzigingsadviescommissie is. Antwoord D is onjuist omdat de noodwijzigingsadviescommissie niet wordt ingezet om een achterstand van wijzigingen weg te werken.</p>
27	A	FND05-51	ST 4.2.5.10 Wijzigingsadviescommissie	<p>De wijzigingsbeheerder fungeert gewoonlijk als voorzitter van de wijzigingsadviescommissie.</p> <p>Het is aannemelijk dat de andere drie <u>deelnemen</u> aan de wijzigingsadviescommissie om bij te dragen of informatie op te doen.</p>
28	C	FND05-61	ST 4.4.5 Procesactiviteiten, -methoden en -technieken	<p>'Release bouwen en testen' volgt de release- en distributieplanning (antwoord D) als de tweede fase.</p> <p>'Evalueren en sluiten' (antwoord A) is de vierde en laatste fase.</p> <p>'Wijzigingsautorisatie' (antwoord B) is een wijzigingsbeheeractiviteit en valt buiten het bereik van release- en distributiebeheer.</p>
29	A	FND05-62	ST 4.7.1 Doel en doelstellingen	<p>Hoewel kennismanagement een proces is binnen servicetransitie, wordt het beschreven als een volledig levenscyclusproces dat verzekert dat betrouwbare en veilige kennis, informatie en gegevens beschikbaar en actueel zijn gedurende de vijf fasen.</p>
30	C	FND05-64	ST 4.1.2 Omvang	<p>Transitieplanning en ondersteuning is de ondersteunende factor in de fase servicetransitie. Het is daarom verantwoordelijk voor het plannen en coördineren van de bronnen die nodig zijn voor servicetransitie.</p>
31	A	FND05-71	SO 4.2.5.9 Procesactiviteiten, -methoden en -technieken	<p>Opties 1 en 2 zijn juist. De afsluitingscategorie van een incident moet worden gecontroleerd omdat het de onbewerkte gegevens zijn die kunnen worden gebruikt voor verschillende doeleinden, bijvoorbeeld ter ondersteuning van probleembeheer bij het identificeren van trends van terugkerende incidenten. De gebruikers moeten ook tevreden zijn over het resultaat, aangezien zij de getroffen personen zijn. Dit wordt vaak gedaan via een servicedesk die contact met hen opneemt om de afsluiting van het incident te bevestigen.</p>
32	A	FND05-71	SO 4.2.5.6 Incidentescalatie	<p>Hiërarchische escalatie vindt plaats als een hogere autoriteit moet worden ingelicht of een beslissing moet nemen, vaak om de aandacht op incidentoplossing te vestigen.</p> <p>Antwoord B en C beschrijven functionele escalatie, maar niet escalatie die omhoog gaat binnen de hiërarchie van de organisatie. Antwoord D is een reden waarom hiërarchische escalatie moet worden uitgevoerd, maar is geen beschrijving ervan.</p>

ITIL Foundation Examination

33	A	FND05-72	SO 4.4.6.4 Interfaces	<p>Als onderbreking van de bedrijfsvoering aannemelijk is, moet continuïteitsbeheer de situatie beoordelen en besluiten hoe moet worden gehandeld.</p> <p>Beschikbaarheidsbeheer (antwoord B) richt zich meer op ontwerpactiviteiten. Incidentbeheer (antwoord C) heeft vermoedelijk te maken gekregen met het originele incident (of incidenten) dat tot het opvoeren van het probleem heeft geleid. Wijzigingsbeheer (antwoord D) wordt er alleen bij betrokken wanneer een voorgestelde oplossing moet worden goedgekeurd.</p>
34	B	FND05-72	SO 4.4.2 Omvang	<p>Proactief probleembeheer omvat de analyse van gegevens, het zoeken naar trends en het aankaarten van problemen als resultaat.</p> <p>Serviceniveaubehoor (antwoord A) levert misschien een bijdrage, maar analyseert geen incidentgegevens van laag niveau. Wijzigingsbeheer (antwoord C) analyseert geen incidentgegevens voor trends. Gebeurtenisbeheer (antwoord D) zoekt naar trends maar in <u>gebeurtenis</u>gegevens.</p>
35	A	FND05-82	SO 4.3.2 Omvang	<p>'Hoe'-vragen en standaardwijzigingen zijn goede voorbeelden van dienstverleningsverzoeken.</p> <p>Antwoord B is te algemeen aangezien het zowel grote veranderingen als projecten omvat. Antwoord C is niet geheel onjuist omdat online hulptools vaak worden gebruikt voor dienstverleningsverzoeken. Dit is echter niet de enige manier om een verzoek in te dienen en is dus niet de BESTE beschrijving. Antwoord D beschrijft een verandering maar niet een dienstverleningsverzoek.</p>
36	B	FND06-1	SO 6.3.3 Organisatorische structuur van een servicedesk	<p>Een lokale servicedesk (antwoord A) bedient gebruikers in dezelfde locatie. Een virtuele servicedesk (antwoord C) kan zich op meerdere locaties bevinden maar lijkt voor de klant één servicedesk te zijn. 24-uurssupport (antwoord D) is een servicedeskmodel waarbij de besturing overschakelt, afhankelijk van de tijd van de dag. De IT-helpdesk (antwoord B) wordt in ITIL-publicaties niet als een organisatorische structuur beschreven.</p>
37	B	FND06-2	SO 6.5.1 Functie operationeel beheer	<p>IT operationele beheersing, als onderdeel van IT operationeel beheer, levert de medewerkers voor de operations bridge (dit is een eerstelijns bewakingsfunctie in een datacentrum of netwerkbieningscentrum).</p> <p>Request fulfilment (antwoord C) is een proces en kan dus geen medewerkers leveren. Technisch en applicatiebeheer (antwoord A en D) werkt buiten de operations bridge om.</p>
38	C	FND07-1	SD 6.3.2 Algemene functie proceseigenaar	<p>De proceseigenaar definieert de processtrategie (antwoord A), zorgt dat alle deelnemers ervan weten (antwoord B) en helpt bij het identificeren van verbetering (antwoord D). De proceseigenaar is echter NIET verantwoordelijk voor IT-plannen die voldoen aan de behoeften van het bedrijf.</p>
39	C	FND07-2	SD 3.7.4.1 Functies ontwerpen: het RACI-model	<p>De 'I' staat voor 'informed' (geïnformeerd) in de RACI-matrix; ofwel actueel.</p> <p>De 'A' in RACI staat voor 'accountable' (aansprakelijk), antwoord A. De 'R' staat voor 'responsible' (verantwoordelijk); ofwel het uitvoeren en beheren van de activiteit (antwoord B en D).</p>
40	A	FND08-2	SS 7.1 Serviceautomatisering	<p>Serviceautomatisering is voordelig voor de volgende gebieden</p>

© AXELOS Limited 2018.

AXELOS® en ITIL® zijn gedeponeerde handelsmerken van AXELOS Limited.

Het AXELOS swirl-logo is een handelsmerk van AXELOS Limited.

De reproductie van dit materiaal vereist de toestemming van AXELOS Limited.

Alle rechten voorbehouden.

ITIL Foundation Examination

				<p>van servicebeheer:</p> <p>Ontwerp en modellering</p> <p>Servicecatalogus</p> <p>Analyse voor patroonherkenning</p> <p>Classificatie, prioriteitsstelling en routing</p> <p>Detectie, monitoring en optimalisering</p> <p>De DIKW-structuur (antwoord B) heeft betrekking tot kennisbeheer, (antwoord C) vraagbeheer verbetert patroonherkenning en optimalisering maar niet detectie, en (antwoord D) is ontworpen ter verbetering van efficiëntie en effectiviteit van routinewijzigingen met lage impact.</p>
--	--	--	--	--