

A



1. Welcher der folgenden Kernprozesse gehört nicht zu Service Operation?

- a) Financial Management
- b) Incident Management
- c) Problem Management
- d) Event Management

2. Event Management, Problem Management, Access Management und Request Fulfillment sind Teil welcher Publikation des Service Lifecycles?

- a) Service Strategy
- b) Service Design
- c) Service Operation
- d) Continual Service Improvement

3. Wofür wird das RACI-Modell benutzt?

- a) Dient der Kapazitätsplanung
- b) Analyse von Business Impacts aufgrund von Incidents
- c) Herstellen einer Balances scorecard, welche den Gesamtstatus des Service Managements aufzeigt
- d) Dokumentation der Rollen und Verantwortlichkeiten von Stakeholdern in Prozessen oder Aktivitäten

4. Was sind Operational Level Agreements (OLAs)?

- a) Eine schriftliche Vereinbarung zwischen einem IT-Service Provider und seinem Kunden, in dem Ziele und Verantwortlichkeiten beider Seiten definiert werden
- b) Eine Vereinbarung zwischen zwei Service Providern über Service Level Anforderungen des Kunden
- c) Eine Vereinbarung zwischen unterschiedlichen Organisationseinheiten derselben Organisation, welche die Bereitstellung von Services unterstützt
- d) Eine Vereinbarung zwischen einem externen Service Desk und der IT über verbindliche Antwortzeiten

1. Quali dei seguenti processi core non fanno parte di Service Operation?

- a) Financial Management
- b) Incident Management
- c) Problem Management
- d) Event Management

2. Event Management, Problem Management, Access Management e Request Fulfillment sono parte di quale pubblicazione del Service Lifecycle?

- a) Service Strategy
- b) Service Design
- c) Service Operation
- d) Continual Service Improvement

3. Per che cosa si usa il modello RACI?

- a) Serve per la pianificazione delle capacità
- b) Analisi di Business Impacts sulla base di Incidents
- c) Allestimento di una Balances scorecard che mostra lo status complessivo del Service Management
- d) Documentazione dei ruoli e delle responsabilità degli stakeholder nei processi o nelle attività

4. Cosa sono Operational Level Agreements (OLAs)?

- a) Un accordo scritto tra un IT Service Provider e il suo cliente in cui vengono definiti gli obiettivi e le responsabilità di entrambe le parti
- b) Un accordo tra due Service Provider sulle esigenze dei Service Level del cliente
- c) Un accordo tra diverse unità organizzative della stessa organizzazione che funge da supporto in sede di predisposizione dei servizi
- d) Un accordo tra un Service Desk esterno e l'IT riguardo i tempi di risposta vincolanti

5. Für was ist der Service Owner zuständig?

- a) Für die kontinuierliche Verbesserung seines Service
- b) Für die Lösung von Incidents im 2nd Level bei seinen Services
- c) Für das Aufstellen des Service Portfolio
- d) Erstellen der Servicestrategie

5. Di cosa è responsabile il Service Owner?

- a) Del miglioramento continuo del suo Servizio
- b) Della risoluzione di Incidents nel 2nd Level presso i suoi Servizi
- c) Per l'allestimento del Service Portfolio
- d) Allestimento della strategia del Servizio

6. Welchen der folgenden Punkte sollte ein Service Katalog enthalten?

- a) Details zu allen Services, die in Betrieb sind
- b) Information zur Version jeder eingesetzten Software
- c) Die Organisationsstruktur des Unternehmens
- d) Informationen zu Rollen

6. Quale dei seguenti punti deve contenere un catalogo dei servizi?

- a) Dettagli su tutti i servizi in funzione
- b) L'informazione sulla versione di ogni software utilizzato
- c) La struttura organizzativa dell'azienda
- d) Informazioni sui ruoli

7. Die Beste Definition eines Incidents lautet?

- a) eine Reklamation
- b) jede Service-Unterbrechung, ob geplant oder ungeplant
- c) eine ungeplante Unterbrechung oder Beeinträchtigung eines IT Service
- d) jede Service-Unterbrechung, die dem Service Desk berichtet wird, unabhängig davon, ob eine Beeinträchtigung des Service tatsächlich vorliegt.

7. Qual è la migliore definizione di un Incident?

- a) Un reclamo
- b) Ogni interruzione del Servizio, pianificata o imprevista
- c) Una interruzione imprevista o danneggiamento di un IT Service
- d) Ogni interruzione di un Servizio che viene notificata al Service Desk indipendentemente dal fatto che il Servizio sia effettivamente compromesso.

8. Welches Tool erlaubt Beziehungen zwischen den Komponenten eines Dienstes aufrechtzuerhalten:

- a) Capacity plan
- b) Configuration management system
- c) Service level agreement
- d) Definitive media library

8. Quale strumento permette di mantenere le relazioni fra le componenti di un servizio:

- a) Capacity plan
- b) Configuration management system
- c) Service level agreement
- d) Definitive media library

9. Mit was beschäftigt sich das Service Transition?

- a) Changes and releases
- b) Service Level Anforderungen
- c) Wiederherstellung Password
- d) Incidents and Problems

9. Il service transition si occupa di:

- a) Changes and releases
- b) Service Level Agreement
- c) Ripristino Password
- d) Incidents and Problems

10. Wo werden Incidents Lösungszeiten dokumentiert

- a) im SLA
- b) im RfC
- c) in Service Portfolio
- d) in einer Servicebeschreibung

10. Dove sono documentati i tempi di risoluzione di un incident

- a) Nello SLA
- b) Nel RfC
- c) Nel Service Portfolio
- d) In una descrizione dei servizi

11. Welche ist die beste Leitlinie für die Aufzeichnung von Incidents:

- a) nur Incidents, die nicht sofort gelöst werden können
- b) nur Incidents, die an den Service Desk berichtet werden
- c) alle Incidents
- d) das service Desk entscheidet welche Incidents aufgezeichnet werden

11. Quale è la corretta linea guida per la registrazione di incident:

- a) solo gli incident che non possono essere risolti immediatamente
- b) solo gli incident che vengono segnalati al service desk
- c) tutti gli incidents
- d) il service desk decide quale incident registrare

12. Was beschreibt das Technical Management am besten?

- a) Eine Funktion, die für Facilities Management und IT Operation Control verantwortlich ist
- b) Ein Prozess des Service Operation
- c) Führungskräfte, die für die Mitarbeiter in der Technischen Supportfunktion verantwortlich sind
- d) Eine Funktion, welche alle technischen Skills zur Verfügung stellt welche Support für die IT-Services und für die Verwaltung der IT-Infrastruktur bereitstellt

12. Qual è il modo migliore per descrivere il Technical Management?

- a) Una funzione che è responsabile del Facilities Management e IT Operation Control
- b) Un processo del Service Operation
- c) Dirigenti responsabili per i collaboratori nella funzione del supporto tecnico
- d) Una funzione che rende disponibile tutti gli skill tecnici che forniscono supporto ai servizi IT e per la gestione dell'infrastruttura IT

13. Was ist die BESTE Definition für Configuration Item?

- a) ein HW- oder SW-Objekt, das in der Asset-Datenbank verzeichnet ist
- b) eine Sammlung von Informationen für die Beschreibung eines HW- oder SW-Objekts
- c) ein beliebiger Bestandteil welcher für die Erbringung eines Services nützlich ist und im Configuration Management System (CMS) gespeichert ist
- d) Information, die vom Service Desk aufgezeichnet wird, wenn eine Störung gemeldet wird

13. Qual è la definizione più corretta di Configuration Item?

- a) Un oggetto HW o SW che è registrato nella banca dati degli Asset
- b) Una raccolta di informazioni per la descrizione di un oggetto HW o SW
- c) Un qualunque componente utile per l'erogazione di un servizio IT registrato nella Configuration Management System (CMS)
- d) Un'informazione che viene registrata dal Service Desk quando viene notificato un guasto

14. Welche der nachfolgenden Aktivitäten werden vom Service Desk ausgeführt? 1) Aufzeichnung von Informationen zu Incidents und Service Requests 2) Erste Hilfe leisten 3) Den Service wiederherstellen 4) Ursachenforschung von Problemen

- a) Alle der oben genannten
- b) 1, 2 und 3
- c) 1, 2 und 4
- d) 2, 3 und 4

14. Quale delle seguenti attività vengono effettuate dal Service Desk? 1) Registrazione di informazioni su Incident e Service Request 2) Fornire il primo soccorso 3) Ripristinare il Servizio 4) Ricerca delle cause dei problemi

- a) Tutte le attività succitate
- b) 1, 2 e 3
- c) 1, 2 e 4
- d) 2, 3 e 4

15. Nenne die Bestandteile eines jeden Prozesses! 1) Rollen 2) Ressourcen 3) Funktionen 4) Verantwortlichkeiten

- a) nur 1 und 3
- b) nur 1, 2 und 4
- c) Alle
- d) nur 2 und 4

15. Indicate i componenti di ciascun processo! 1) Ruoli 2) Risorse 3) Funzioni 4) Responsabilità

- a) solo 1 e 3
- b) solo 1, 2 e 4
- c) tutti
- d) solo 2 e 4

16. Was passiert, wenn zwei Netzwerkdrucker die selbe IP Adresse haben?
16. Cosa succede se due stampanti di rete hanno lo stesso indirizzo IP?
17. Beschreibung und/oder Zeichnung einer relationalen DB
17. Descrizione e/o disegno di un DB relazionale
18. Vor- und Nachteile von SSD Platten
18. Vantaggi/svantaggi di dischi SSD
19. Wie implementieren Sie eine inkrementelle Sicherungsstrategie?
19. Come implementare una strategia di backup incrementale
20. Welche Arten von personenbezogenen Daten sind im Datenschutzgesetz definiert?
20. Quali tipi di dati personali sono definiti nella legge della privacy?



B

1. *Was ist das Ziel von Service Operation?*
 - a) Entscheiden, wie die IT mit den Lieferanten während des Service Management Lifecycles umgehen möchte
 - b) Proaktiv sollen alle Ausfälle an IT Services vermieden werden
 - c) alle Service-Ausfälle proaktiv zu vermeiden
 - d) Anwendern und Kunden IT Services liefern und unterstützen, die den vereinbarten Service Level entsprechen
 2. *Wer stellt sicher, dass die Prozessdokumentation aktuell und verfügbar ist?*
 - a) Der Prozessowner
 - b) Der Service Owner
 - c) Der Chief Information Officer (CIO)
 - d) Die Unternehmensführung
 3. *Welche Prozesse werden in Service Transition detailliert beschrieben?*
 - a) Change Management, Capacity Management, Event Management, Request Fulfillment
 - b) Service Level Management, Service Portfolio Management, Change Evaluation.
 - c) Change Management, Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Management
 - d) Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Mgmt., Request Fulfillment
 4. *Bei der Vorbereitung und Planung eines effektiven und effizienten Einsatzes von Service Management geht es um...*
 - a) Menschen, Prozessen, Budget, Lieferanten
 - b) Menschen, Prozesse, Produkte, Technologie
 - c) Menschen, Prozessen, Produkten, Partnern
 - d) Menschen, Produkte, Technologie, Partner
 5. *Welche ist die richtige Reihenfolge für die Bearbeitung eines Incidents?*
 - a) Priorisierung, Identifikation, Logging, Kategorisierung, Erstanalyse, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - b) Identifikation, Logging, Erstanalyse, Kategorisierung, Priorisierung, Eskalation, Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
 - c) Identifikation, Logging, Kategorisierung, Priorisierung, Erstanalyse, Eskalation,
1. *Qual è l'obiettivo di Service Operation?*
 - a) Decidere come l'IT deve comportarsi con i fornitori durante il Service Management Lifecycle
 - b) Tutti i guasti agli IT Services devono essere evitati in modo proattivo
 - c) evitare tutti i guasti di servizio in modo proattivo
 - d) Fornire IT Services e relativo supporto agli utenti e ai clienti rispettando i Service Level concordati
 2. *Chi garantisce che la documentazione di processo sia aggiornata e disponibile?*
 - a) Il Process Owner
 - b) Il Service Owner
 - c) Il Chief Information Officer (CIO)
 - d) Il management aziendale
 3. *Quali processi vengono descritti dettagliatamente in Service Transition?*
 - a) Change Management, Capacity Management, Event Management, Request Fulfillment
 - b) Service Level Management, Service Portfolio Management, Change Evaluation.
 - c) Change Management, Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Management
 - d) Service Asset & Configuration Management, Release & Deployment Mgmt., Request Fulfillment
 4. *Nella preparazione e pianificazione di un intervento efficace ed efficiente di Service Management si tratta di ...*
 - a) persone, processi, budget, fornitori
 - b) persone, processi, prodotti, tecnologia
 - c) persone, processi, prodotti, partner
 - d) persone, prodotti, tecnologia, partner
 5. *Qual è la sequenza corretta per l'elaborazione di un Incident?*
 - a) Priorizzazione, identificazione, logging, classificazione, prima analisi, escalation, ricerca e diagnosi, soluzione e ripristino, conclusione
 - b) Identificazione, logging, prima analisi, classificazione, prioritizzazione, escalation, ricerca e diagnosi, soluzione e ripristino, conclusione
 - c) Identificazione, logging, classificazione, prioritizzazione, prima analisi, escalation,

- Untersuchung und Diagnose, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss
- d) Identifikation, Erstanalyse, Untersuchung und Diagnose, Logging, Kategorisierung, Eskalation, Priorisierung, Lösung und Wiederherstellung, Abschluss

- ricerca e diagnosi, soluzione e ripristino, conclusione
- d) Identificazione, prima analisi, ricerca e diagnosi, logging, classificazione, escalation, prioritizzazione, soluzione e ripristino, conclusione

6. Wo werden Incident-Lösungszeiten dokumentiert?

- a) In einem Request for Change (RFC)
b) In der Service Strategie
c) In einer Service-Beschreibung
d) In einem Service Level Agreement (SLA)

6. Dove vengono documentati i tempi di risoluzione di un Incident?

- a) In un Request for Change (RFC)
b) Nella Service Strategy
c) Nella descrizione del Servizio
d) In un Service Level Agreement (SLA)

7. Wie könnte man einen „Standard Change“ beschreiben?

- a) Eine Änderung der vom Service Provider festgelegten Richtlinien
b) Eine Änderung am Service Katalog
c) Eine vorab genehmigte Änderung mit dahinterliegendem Verfahren
d) Eine Änderung eines beschriebenen Changeprozesses

7. Come si potrebbe descrivere uno "Standard Change"?

- a) Una modifica alle direttive stabilite del Service Provider
b) Una modifica al catalogo dei servizi.
c) Una modifica approvata anticipatamente con la relativa procedura
d) Una modifica di un processo di Change descritto

8. Was ist NICHT Ziel des problem managements

- a) Problemen über ihren Lebenszyklus hinweg zu verwalten
b) Probleme und Incident zu vermeiden
c) Den Service für den Benutzer wiederherzustellen
d) Wiederkehrende Incidents zu vermeiden

8. Quale NON è un obiettivo del Problem managements

- a) gestire problemi durante il loro ciclo di vita
b) evitare problemi e incident
c) ripristinare il servizio utente
d) evitare il ripetersi di incidents

9. Was ist in einem Multi-Level SLA NICHT enthalten?

- a) Dienst
b) Kunden
c) Unternehmen
d) Vertrag

9. Cosa NON è contenuto in un Multi Level SLA?

- a) il servizio
b) i clienti
c) le ditte
d) il contratto

10. Was sollte dem Service Desk zur Verfügung stehen? 1) Change schedule 2) SKMS 3) Output von Monitoring Tools 4) Known error Daten

- a) nur 1
b) nur 1,2
c) nur 1,4
d) 1,2,3,4

10. Quali strumenti dovrebbero essere disponibili per il service desk? 1) Change schedule 2) SKMS 3) Output di tools di monitoraggio 4) Known error data

- a) solo 1
b) solo 1,2
c) solo 1,4
d) 1,2,3,4

11. Welche Ziele hat das Access Management?

- a) Security Personal für Rechenzentren und andere Gebäude bereitzustellen
- b) Zugangsrechte zu Computerräumen oder anderen sicherheitsrelevanten Orten zu verwalten
- c) den Zugang zum Service Desk zu verwalten
- d) die Zugriffsrechte für einen Service oder eine Gruppe von Services zu verwalten

11. Quali obiettivi si perseguono con l'Access Management?

- a) Garantire personale di sicurezza per i centri di calcolo e altri edifici
- b) Gestire i diritti di accesso a sale computer o ad altri luoghi rilevanti in termini di sicurezza
- c) Gestire l'accesso al Service Desk
- d) Gestire i diritti di accesso per un servizio o un gruppo di servizi

12. Welche Aussage über das Emergency Change Advisory Board (ECAB) ist korrekt?

- a) Den Change Manager dabei zu unterstützen, dass während besonders kritischer Geschäftsperioden keine dringenden Changes durchgeführt werden
- b) Zu den Aufgaben des ECAB gehört der Review von durchgeführten Emergency Changes
- c) Das ECAB wird für Emergency Changes genutzt, da möglicherweise nicht genügend Zeit bleibt, um ein reguläres Change Advisory Board einzuberufen
- d) Den Vorsitz des ECAB hat der IT Director

12. Quale affermazione sull'Emergency Change Advisory Board (ECAB) è corretta?

- a) Supportare il Change Manager nel garantire che durante periodi di attività particolarmente critici non vengano effettuati Changes urgenti
- b) Rientra tra i compiti dell'ECAB la Review degli Emergency Changes effettuati
- c) L'ECAB viene utilizzato per gli Emergency Changes in quanto è possibile che non rimanga tempo sufficiente per convocare un Change Advisory Board regolare.
- d) Il presidente dell'ECAB è l'IT Director

13. Das Application Management spielt eine wichtige Rolle in Bezug auf das Management:

- a) ..nur von Anwendungen welche bereits in Betrieb sind
- b) ..von Anwendungen über ihren gesamten Lebenszyklus
- c) ..nur von Anwendungen die noch zu entwickeln oder angekauft werden sollen
- d) .. nur von Anwendungen die extern angekauft wurden

13. L'Application Management ha un ruolo importante riguardo il management:

- a) ..solo di applicazioni già in esercizio
- b) ..di applicazioni durante tutto il loro ciclo di vita
- c) ..solo di applicazioni ancora da sviluppare o acquistare
- d) ..solo di applicazioni acquistati di fornitori terzi

14. Welchen Vorteil bietet ein Incident Modell?

- a) Probleme können leichter erkannt und diagnostiziert werden
- b) Incidents nachhaltig lösen
- c) Bestimmte Incidents können nach vordefinierten Schritten abgearbeitet werden
- d) Alle Incidents sind leichter zu lösen

14. Quale vantaggio offre un Incident Modell?

- a) Problemi possono essere riconosciuti e diagnosticati più facilmente
- b) Risoluzione durevole degli Incidents
- c) Determinati Incidents possono essere elaborati secondo step predefiniti
- d) Tutti gli Incidents sono risolvibili più facilmente

15. Welcher Prozess ist für häufig auftretende Changes verantwortlich, wo die Risiken und Kosten gering sind?

- a) Demand Management
- b) Request Fulfillment
- c) Incident Management
- d) Supplier Management

15. Quale processo è responsabile per Changes frequenti dove i rischi e i costi sono ridotti?

- a) Demand Management
- b) Request Fulfillment
- c) Incident Management
- d) Supplier Management

16. Was passiert wenn zwei PCs die selbe IP Adresse haben?
17. Laden Sie 2000 Mitarbeiter zu einer Konferenz ein: schlagen Sie eine Lösung mit der Office-Suite vor
18. Wie kann man ein File auf PC vor Löschen und Anzeigen schützen?
19. Was versteht man unter SaaS?
20. Wer ist der Inhaber, wer die verantwortliche Person und wer die beauftragte Person für die Datenverwaltung laut Datenschutzgesetz?
16. Cosa succede se due PC hanno lo stesso indirizzo IP?
17. Invito a 2000 dipendenti ad una convention: proponi una soluzione utilizzando la suite Office
18. Come posso proteggere un file su PC da cancellazione e visualizzazione?
19. Cosa si intende per Saas?
20. Secondo la legge privacy chi è il titolare, il responsabile e l'incaricato del trattamento dei dati?

C



1. Welche Phase des Service Lebenszyklus verfolgt das Ziel „Planung und Management der Ressourcen, die für das Deployment eines Releases in der Produktionsumgebung benötigt werden“?
 - a) Service Design
 - b) Service Strategy
 - c) Service Transition
 - d) Service Operation
 2. Was ist ITIL?
 - a) Ein internationaler Standard
 - b) Ein Toolset für IT Service Management-Prozesse
 - c) Eine Sammlung von Büchern im IT Service Management
 - d) Eine Projektmanagementmethode
 3. Was wird mit dem RACI Modell definiert?
 - a) Abläufe
 - b) Configuration Items
 - c) Rollen und Verantwortlichkeiten
 - d) Service Portfolio
 4. Welches Ziel verfolgt das Availability Managements?
 - a) Monitoring und Reporting der Verfügbarkeiten von Komponenten
 - b) Sicherstellen, dass alle Ziele des Service Level Agreements (SLA) eingehalten werden
 - c) Sicherstellen, dass Service Verfügbarkeiten die vereinbarten Business Anforderungen einhalten
 - d) Überwachung der Verträge mit den Lieferanten
 5. Welche Bestandteile gehören NICHT in einen Vertrag (Underpinning Contract) über den IT-Service eines Lieferanten? 1. Marketing-Information, 2. Vertragsbeschreibung und -umfang, 3. Zuständigkeiten und Abhängigkeiten
 - a) Nur 1
 - b) Nur 1 und 3
 - c) Nur 2 und 3
 - d) Keine
1. Quale fase del Service Lifecycle persegue l'obiettivo "Pianificazione e gestione delle risorse che sono necessarie per l'implementazione di una release nell'ambiente di produzione"?
 - a) Service Design
 - b) Service Strategy
 - c) Service Transition
 - d) Service Operation
 2. Che cos'è ITIL?
 - a) Uno standard internazionale
 - b) Un toolset per processi di IT Service Management
 - c) Una raccolta di libri nell'IT Service Management
 - d) Un metodo di Project Management
 3. Cosa viene definito con il modello RACI?
 - a) Processi
 - b) Configuration Items
 - c) Ruoli e responsabilità
 - d) Service Portfolio
 4. Quale obiettivo persegue l'Availability Management?
 - a) Monitoraggio e reporting delle disponibilità dei componenti
 - b) Garantire che tutti gli obiettivi del Service Level Agreement (SLA) siano rispettati
 - c) Garantire che le disponibilità del servizio rispettino i requisiti di business concordati
 - d) Controllo dei contratti con i fornitori
 5. Quali contenuti NON fanno parte di un contratto (Underpinning Contract) sugli IT-Service di un fornitore? 1. Informazioni di marketing, 2. Descrizione e portata del contratto, 3. Competenze e dipendenze
 - a) Solo 1
 - b) Solo 1 e 3
 - c) Solo 2 e 3
 - d) Nessuno

6. Welche Ziele verfolgt der Request Fulfillment Process?

- a) Dem Umgang mit Service-Anfragen von Benutzern
- b) Ergänzung des Servicekatalogs um Services, die beim Service Desk angefordert werden können
- c) die Erfüllung von Änderungswünschen (demands)
- d) Sicherstellung, dass die Service Level Agreements (SLA) erfüllt werden

7. Quali obiettivi persegue il Request Fulfillment Process?

- a) La gestione delle richieste formali di Servizio degli utenti
- b) L'integrazione del catalogo dei servizi con i Servizi che possono essere richieste al Service Desk
- c) Soddisfare le richieste di modifica (demands)
- d) Garantire la conformità con i Service Level Agreements (SLA)

7. Für welche Aktivitäten ist der Supplier Manager verantwortlich? 1. Verträge verhandeln und abstimmen, 2. die Supplier & Contract Datenbank pflegen, 3. Abschluss, Verlängerung und Ausweitung von Verträgen planen, 4. Beziehungen mit internen Suppliern pflegen

- a) alle 4
- b) nur 1, 2 und 3
- c) nur 1, 3 und 4
- d) nur 2 und 3

7. Per quali attività è responsabile il Supplier Manager? 1. Negoziare e concordare contratti, 2. Gestire la banca dati Supplier & Contract, 3 Pianificare la stipulazione, la proroga e l'ampliamento dei contratti, 4. Curare le relazioni con Supplier interni

- a) tutte e 4
- b) solo 1, 3 e 4
- c) solo 1, 2 e 3
- d) solo 2 e 3

8. Welches Modell beschreibt Services, Assets und Infrastruktur?

- a) Change Model
- b) Problem Model
- c) Configuration Model
- d) Incident Model

8. Quale modello descrive Services, Assets e Infrastructure?

- a) Change Model
- b) Problem Model
- c) Configuration Model
- d) Incident Model

9. Was ist KEINE Eigenschaft eines Prozesses?

- a) Er liefert bestimmte Ergebnisse
- b) Er ist messbar
- c) Er reagiert auf bestimmte Ereignisse
- d) Eine Methode, um eine Organisation zu strukturieren

9. Quale NON è una proprietà di un processo?

- a) produrre risultati definiti
- b) essere misurabile
- c) reagire a determinati eventi
- d) essere un metodo per la strutturazione di una organizzazione

10. Warum werden Incidents kategorisiert?

- a) um Trends zu erkennen und für Problem Management
- b) um sicherzustellen, dass der Incident die richtige Priorität hat
- c) um feststellen zu können, ob der Anwender einen Incident für den besagten Service öffnen darf
- d) damit die Effizienz der Incident management Datenbank verbessert werden kann

10. Perché vengono categorizzati gli incidents?

- a) per riconoscere trends e per Problem Management
- b) per garantire la corretta priorità
- c) per capire se l'utente è autorizzato ad aprire l'incident per quel determinato servizio
- d) migliorare l'efficienza della banca dati degli incidents

11. *Access Management hängt eng mit welchen anderen Prozessen zusammen?*
- nur mit Capacity Management
 - Information Security Management und Availability Management
 - Technical Management und Application Management
 - nur mit Demand Management
11. *L'Access Management va insieme a quali altri processi?*
- solo con Capacity Management
 - Information Security Management e Availability Management
 - Technical Management e Applications Management
 - solo con Demand Management
12. *Was ist die richtige Aussage zu einem Service Desk. 1. Der Service Desk sollte der Owner des Problem Management Prozesses sein, 2. Der Service Desk ist eine Funktion, die einen Kommunikationskanal zwischen der IT und ihren Benutzern bietet*
- Nur 2
 - Nur 1
 - Beide
 - Keine
12. *Qual è l'affermazione corretta di un Service Desk. 1. Il Service Desk dovrebbe essere l'Owner del processo di Problem Management, 2. Il Service Desk è una funzione che offre un canale di comunicazione tra l'IT e i suoi utenti*
- Solo 2
 - Solo 1
 - Entrambi
 - Nessuno
13. *Was beschreibt einen Major Incident am besten?*
- Incident mit hoher Priorität oder großer Auswirkung auf das Business
 - ein Incident, der so komplex ist, dass er eine Ursachenanalyse erfordert, bevor ein Workaround gefunden werden kann
 - ein Incident, der für die Lösung eine große Anzahl von Personen erfordert
 - ein Incident, der von einer Führungskraft aufgezeichnet wurde
13. *Qual è la migliore descrizione di un Major Incident?*
- Incident con priorità superiore o importanti conseguenze sul business
 - un Incident che è così complesso da richiedere un'analisi causale prima che sia possibile individuare un workaround
 - un Incident per la cui soluzione è necessario un gran numero di persone
 - un Incident che è stato registrato da un dirigente
14. *Ein Techniker benutzt eine vordefinierte Methode zur Wiederherstellung des Service, da der Incident schon einmal aufgetaucht ist. Wofür ist dies ein Beispiel?*
- Für einen ECAB
 - Für die Servicefähigkeit
 - Für einen Alarm
 - Für einen Workaround
14. *Un tecnico utilizza un metodo predefinito per ripristinare il Servizio poiché l'Incident si è già verificato una volta. Questo è un esempio di?*
- Un ECAB
 - La capacità di servizio
 - Un allarme
 - Un workaround
15. *Was ist die Rolle des Emergency Change Advisory Boards (ECAB)?*
- Das ECAB behandelt jeden High Prio RfC
 - Den Change Manager beim Implementieren von Notfall Changes zu unterstützen
 - Den Change Manager dabei zu unterstützen, Notfall Changes zu beurteilen und zu entscheiden, ob sie freigegeben werden sollen
 - Den Change Manager dabei zu unterstützen, den Notfall Change Prozess zu beschleunigen, so dass es nicht zu inakzeptablen Verzögerungen kommt
15. *Qual è il ruolo dell'Emergency Change Advisory Board (ECAB)?*
- L'ECAB si occupa di ogni High Prio RfC
 - Supportare il Change Manager in sede di implementazione di Emergency Changes
 - Supportare il Change Manager nella valutazione degli Emergency Changes e nella decisione se autorizzarli o meno
 - Supportare il Change Manager per velocizzare l'Emergency Change Process in modo tale che non si verificano ritardi inaccettabili

16. Come è possibile condividere dati fra 4 pc siti in 2 palazzi differenti?
17. Quali log esistono in un PC windows 7?
18. Cosa fa scattare un messaggio HL7?
19. Svantaggi di un DB gerarchico
20. Legge privacy: Quali sono i criteri previsti per la parola chiave?
16. Wie ist es möglich, Daten zwischen 4 PC in zwei verschiedenen Gebäuden freizugeben?
17. Welche Logs gibt es in Window7?
18. Was löst eine HL7-Nachricht aus?
19. Nachteile einer hierarchischen DB
20. Datenschutzgesetz: Welche Eigenschaften muss in Password haben?