

Exameneisen

Practitioner's Certificate in IT Service Management: Release & Control (based on ITIL®)

Publicatiedatum 1-1-2008

Startdatum 1-3-2007

Doelgroep IT Service Management Practitioner: Release & Control (based on ITIL®) is bedoeld voor professionals die gaan deelnemen in het beheer, de organisatie en de optimalisatie van de Release and Control-processen in een IT-organisatie die Release and Control-processen op basis van ITIL® heeft geïmplementeerd of gaat implementeren. De doelgroep bestaat uit personeel en managers die hun vaardigheden op het gebied van planning, monitoring, rapportage en optimalisatie willen uitbreiden naar activiteiten op het gebied van Change, Release en Configuration Management voor IT-diensten.

Voorkennis

- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®);
- Alvorens men zich kan aanmelden voor het examen voor IT Service Management Practitioner: Release & Control (based on ITIL®), moeten kandidaten een training hebben gevolgd bij een door EXIN geaccrediteerde trainer.

Vrijstelling Geen.

Exameneisen

1. Beheer van de Change, Release en Configuration Management-processen	30%
2. Organisatie van de Change, Release en Configuration Management-processen	50%
3. Optimalisatie van de Change, Release en Configuration Management-processen	20%

Studiebelasting Totaal 120 uur
(afhankelijk van voorkennis en ervaring)

Examenzitting Het raadplegen van literatuur en notities is **niet** toegestaan.

Specificatie van de exameneisen

1. Beheer van de Change, Release en Configuration Management-processen

- 1.1 De kandidaat kan de hoofdactiviteiten van de processen Change Management, Release Management en Configuration Management plannen
- 1.2 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie voor het managen van de Release and Control-processen plannen
- 1.3 De kandidaat kan acties initiëren om ervoor te zorgen dat de hoofdactiviteiten in de Release and Control-processen voldoen aan de vastgestelde doelstellingen
- 1.4 De kandidaat kan rapporteren over effectiviteit en efficiency van de activiteiten binnen de Release and Control-processen

2. Organisatie van de Change, Release en Configuration Management-processen

- 2.1 De kandidaat kan de uitwisseling van relevante informatie met andere processen organiseren
- 2.2 De kandidaat kan informatie over Change, Release en Configuration Management verstrekken aan andere IT Service Management-processen, gebruikers en leveranciers
- 2.3 De kandidaat kan de procedures van de Release and Control-processen onderhouden
- 2.4 De kandidaat kan de basisconfiguraties en statusinformatie over Configuration Items onderhouden
- 2.5 De kandidaat kan instructies geven voor het ontwerpen, bouwen en configureren van releases
- 2.6 De kandidaat kan advies geven over de back-out- en testplannen voor wijzigingen en releases en over trainingsplannen
- 2.7 De kandidaat kan de implementatie van releases plannen
- 2.8 De kandidaat kan de logistiek (opslag, transport, ontwikkeling of levering, implementatie) voor releases (gekocht of intern ontwikkeld) bewaken
- 2.9 De kandidaat kan wijzigingen coördineren en bewaken (inclusief het voorbereiden van CAB-vergaderingen)

3. Optimalisatie van de Change, Release en Configuration Management-processen

- 3.1 De kandidaat kan de Release and Control-processen bewaken en verbeteren
- 3.2 De kandidaat kan verbeteringen voorstellen op basis van de uitkomsten van monitoring en reviews
- 3.3 De kandidaat kan audits van wijzigingen, releases en configuraties plannen en uitvoeren

Basisbegrippen

In dit gedeelte vindt u de begrippen die in het examen kunnen worden gebruikt, ingedeeld per exameneis.

Let op: vragen op basis van een van de exameneisen kunnen ook termen bevatten die bij andere eisen vermeld staan.

1 Beheer van de Release and Control-processen

1.1 Het plannen van hoofdactiviteiten

- IT-infrastructuur
- Configuration Item (CI)
- Change
- Release
- Configuration Management-plan
- Change Management-plan
- Release Management-plan
- Request for Change (RFC)
- Change Advisory Board (CAB)
- Urgente wijziging
- Impact
- Resource
- Planning
- Bouwen
- Testen
- Implementeren
- Post Implementation Review (evaluatie na implementatie)
- Releaseplanning
- Releaseconfiguratie
- Release-acceptatie
- Uitrolplanning
- Distributie
- Installatie
- Configuratie-identificatie
- Configuratiebeheer
- Configuration Status Accounting
- Configuratieverificatie
- Configuratieaudit
- Configuration Baseline (basisconfiguratie)
- Configuration Management Database (CMDB)
- Definitive Software Library (DSL)
- Definitive Hardware Store (DHS)

1.2 Het uitwisselen van informatie tussen processen

- Centrale functie voor Configuration, Change en Release Management

1.3 Het initiëren van acties om doelstellingen te verwezenlijken

- Plan, Do, Check, Act

1.4 Het rapporteren over effectiviteit en efficiency

- Key Performance Indicators (KPI's)

2 Organiseren van Release and Control-processen

2.1 Het organiseren van de uitwisseling van informatie

- Voordeel

2.2 Het verstrekken van Release and Control-informatie

- Gebruiker
- Leverancier
- Forward Schedule of Changes (FSC)
- Projected Service Availability (PSA)

2.3 Het onderhouden van Release and Control-procedures

- Dagelijkse werkzaamheden
- Eerste vastlegging van gegevens
- Back-up
- Archief
- Onderhoud (van de CMDB)
- Registratie van CI's
- Afschrijving (van een CI)
- Naamgevingsconventie
- Attribuut
- Relatie
- Licentie
- Wijzigingsmodel
- Coderingssysteem
- Classificatie (van RFC's)
- Release-identificatie

2.4 Het onderhouden van baselines en statusinformatie over CI's

- Baseline-identificatie

2.5 Het verstrekken van instructies voor het ontwerpen, bouwen en configureren van releases

- Gebruiksdocumentatie
- Ondersteuningsdocumentatie

2.6 Het geven van advies over back-out-, test- en trainingsplannen

- Back-outplan
- Testplan
- Trainingsplan

2.7 Het plannen van de implementatie van releases

- Release-unit
- Volledige (Full), Delta en Package release
- Big Bang-uitrol
- Gefaseerde uitrol

2.8 Het bewaken van de logistiek voor releases

- Kopen of intern ontwikkelen
- Opslag
- Transport
- Levering

2.9 Het coördineren en bewaken van wijzigingen

- Business impact
- Technische impact
- Financiële impact
- Autorisatie (goedkeuring)
- Prioritering van wijzigingen
- Afsluiten van wijzigings-record

3 Optimaliseren van de Release and Control-processen

3.1 Het bewaken en verbeteren van de Release and Control-processen

- Configuration Management-tools
- Change Management-tools
- Release Management-tools

3.2 Het voorstellen van verbeteringen

- Audit

3.3 Het plannen en uitvoeren van audits en reviews

- Werkinstructies
- Reviewbijeenkomst

Verantwoording van keuzes

Om herhaling te voorkomen zijn termen doorgaans opgenomen onder de eerste examenspecificatie waarin ze worden gebruikt. Als er geen specifieke basisbegrippen voor bepaalde examenspecificaties worden vermeld, betekent dit dat de betreffende begrippen elders worden vermeld.

Afkortingen uit het Service Support-boek en het Service Delivery-boek die ook in examenvragen worden gebruikt, zijn tussen haakjes geplaatst.

Alle begrippen uit de basisbegrippen van IT Service Management Foundation (based on ITIL®) kunnen worden gebruikt in vragen voor de examens IT Service Management Practitioner: Release & Control (based on ITIL®). Het overzicht met basisbegrippen is te vinden onder de exameneisen van de Foundation op onze website. Begrippen die specifiek tot het domein van de processen Configuration Management, Change Management of Release Management behoren, zijn in de bovenstaande lijst opgenomen, ook als ze in de Foundation-woordenlijst aanwezig zijn.

Sommige termen in de bovenstaande lijst worden eenvoudigweg in het Service Support-boek gebruikt en worden niet gedefinieerd. De kandidaat moet deze termen kunnen herkennen en weten hoe ze worden gebruikt. De kandidaat wordt niet om een exacte definitie gevraagd.

Literatuur

Literatuur

OGC

Service Support (Especially Chapter 2, 7, 8, 9, and Appendix D)
Norwich: The Stationery Office, 2000
ISBN 0 11 330015 8

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.