

Exameneisen

Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

Publicatiedatum 01-04-2008

Startdatum 01-07-2005

Doelgroep IT Service Management (based on ITIL®) is bedoeld voor de kwalificatie van:

- Medewerkers op het gebied van beheer van een IT-infrastructuur die geacht worden te kunnen werken binnen werkprocessen die volgens ITIL® zijn of worden ingericht.
- Kandidaten die verder opgeleid willen worden voor het Practitioner's of Manager's Certificate in IT Service Management. Voor hen is het Foundation Certificate in IT Service Management een voorwaarde.

Voorkennis geen

Vrijstelling geen

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

Exameneisen	Gewicht
1. Belang van IT-dienstverlening en de IT-infrastructuur voor een organisatie	(2,5)
2. Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie	(5)
3. ITIL®-processen voor beheer van de IT-infrastructuur en hun onderlinge samenhang	(62,5)
4. Basisbegrippen	(30)

Specificatie van de exameneisen

1. Belang van IT-dienstverlening en de IT-infrastructuur voor een organisatie	<p>1.1 De kandidaat heeft inzicht in het belang van IT-dienstverlening en de IT-infrastructuur voor een organisatie.</p> <p>1.1.1 De kandidaat kan aangeven wat het belang is van een systematische aanpak van beheer van een IT-infrastructuur:</p> <ul style="list-style-type: none">• voor de afnemers van de IT-dienstverlening;• voor de leverancier van de IT-diensten.
2. Procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie	<p>2.1 De kandidaat heeft inzicht in de procesmatige benadering van de bedrijfsorganisatie.</p> <p>De kandidaat kan:</p> <p>2.1.1 voordelen noemen van het beschrijven van de processen in een organisatie;</p> <p>2.1.2 onderscheid maken tussen processen en organisatorische eenheden;</p>

2.1.3 aangeven welke elementen minimaal nodig zijn in een procesbeschrijving.

3. ITIL®-processen voor beheer van de IT-infrastructuur en hun onderlinge samenhang

3.1 De kandidaat heeft kennis van de volgende ITIL®-processen voor IT-beheer en hun onderlinge samenhang:

Incident Management
Problem Management
Change Management
Configuration Management
Release Management
Service Level Management
Availability Management
Capacity Management
IT Service Continuity Management
Financial Management for IT Services
Security Management
en de afdeling Service Desk

De kandidaat kan:

- 3.1.1 het doel, de activiteiten en de resultaten onderscheiden van de verschillende ITIL®-processen;
- 3.1.2 de onderlinge samenhang van de ITIL®-processen benoemen;
- 3.1.3 voorbeelden geven van gegevens of producten die tussen ITIL®-processen worden uitgewisseld.

4. Basisbegrippen

- 4.1 De kandidaat heeft kennis van de Nederlandse en Engelse basisbegrippen uit de door ITIL® onderkende processen.
- 4.1.1 De kandidaat kan de Nederlandse en Engelse basisbegrippen uit de in ITIL® onderkende processen beschrijven.

Basisbegrippen

List of basic concepts

Accounting
Activity Based Costing
Application Sizing
Asset Management
Assets
Audit
Authorization
Availability
Availability Management
Budgeting
Business Capacity Management
Business Impact Analysis
Business Process
Call

Accounting
Activity Based Costing (ABC)
Application Sizing
Asset Management
Bezittingen
Audit
Autorisatie
Beschikbaarheid
Availability Management
Budgetting
Business Capacity Management
Business Impact Analyse
Bedrijfsproces
Verzoek om ondersteuning

Capacity Database, CDB	Capacity Database, CDB
Capacity Management	Capaciteitsbeheer
Capacity Planning	Capacity Planning
Category	Categorie
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM	CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM
Central Service Desk	Centrale Service Desk
Change	Change
Change Advisory Board, CAB	Change Advisory Board, CAB
Change Management	Wijzigingsbeheer
Charging	Charging
CI Level	CMDB-detailleringniveau
Classification	Classificatie
Component Failure Impact Analysis, CFIA	Component Failure Impact, Analysis, CFIA
Confidentiality	Vertrouwelijkheid
Baseline	Basisconfiguratie
Configuration Item, CI	Configuration Item, CI
Configuration Management	Configuration Management
Configuration Management Database , CMDB	Configuration Management Database , CMDB
Cost Plus	Kosten plus winstpercentage
Customer	Klant
Definitive Hardware Store, DHS	Definitive Hardware Store, DHS
Definitive Software Library, DSL	Definitive Software Library, DSL
Demand Management	Demand Management
Deming Circle	Deming cirkel
Disaster	Calamiteit
Downtime	Niet-beschikbaarheid
Elapsed time	Doorlooptijd
Emergency Fix / Release	Emergency Fix / Release
Error Control	Foutbeheersing
Escalation	Escalatie
Evaluation	Evaluatie
Expert Service Desk	Expert Service Desk
Fault, Failure	Storing
Fault Tree Analysis, FTA	Fault Tree Analysis, FTA
Financial Management for IT-Services	Financieel Beheer voor IT-diensten
First Line Support	Eerstelijns ondersteuning
Forward Schedule of Changes, FSC	Changekalender
Full Release	Full Release
Functional Escalation	Functionele escalatie
Going Rate	Standaardprijzafspraken
Gradual Recovery, Cold Stand-By	Koude start
Hierarchical Escalation	Hiërarchische escalatie
Identification of CI	Identificatie van een CI
Immediate Recovery, Hot Stand-By	Hot start
Impact	Impact
Incident	Incident
Incident Management	Incidentbeheer
Integrity	Integriteit
Intermediate Recovery, warm standby	Warme start
Service Interruption	Serviceonderbreking

IT Infrastructure	IT-infrastructuur
IT Service	IT-dienst
IT Service Continuity Management	IT Service Continuity Management
IT Service Management	IT Service Management
Known Error	Known Error
Local (distributed) Service Desk	Gedistribueerde Service Desk
Maintainability	Onderhoudbaarheid
Management	Beheer
Market Price	Marktconforme prijs
Mean Time Between Failures, MTBF	Gemiddeld Storingvrij Interval , MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	Gemiddelde Storingstijd, MTTR
Modeling	Modeling
Monitoring	Bewaking
Notional Charging	Pro forma verrekening van kosten
Operational Process	Operationeel Proces
Operational Level Agreement, OLA	Intern onderliggend contract, OLA
Package Release	Gebundelde uitgave / Release
Performance management	Performance management
Post Implementation Review, PIR	Evaluatie na implementatie, PIR
Priority	Prioriteit
Proactive Problem Management	Probleempreventie
Problem	Problem
Problem Control	Problem Control
Problem Management	Probleembeheer
Procedure	Procedure
Process	Proces
Process Manager	Procesbeheerder
Quality Assurance	Kwaliteitsborging
Quality Control	Kwaliteitsbeheersing
Reciprocal Agreements	Wederzijdse afspraken
Recovery	Herstel
Recovery Plan	Herstelplan
Release	Uitgave
Release Management	Releasebeheer
Release Policy	Releasebeleid
Release Unit	Release Unit
Reliability	Betrouwbaarheid
Request for Change, RFC	Wijzigingsverzoek, RFC
Resilience	Veerkracht
Resource Capacity Management	Resource Capacity Management
Restoration of Service	Hervatten dienstverlening
Review	Review
Risk Assessment	Risicoanalyse
Rollout	Uitrol
Second Line Support	Tweedelijns ondersteuning
Security	Beveiliging
Security Awareness	Beveiligingsbewustzijn
Security Incidents	Beveiligingsincidenten
Security Level	Beveiligingsniveau
Security Management	Security Management
Service Capacity Management	Service Capacity Management

Service Catalog	Dienstencatalogus
Service Desk	Service Desk
Service Improvement Program, SIP	Service Improvement Program, SIP
Service Level	Service Level
Service Level Agreement, SLA	Service Level Agreement, SLA
Service Level Management	Dienstenniveaubeheer
Service Level Requirements	Service Level Requirements
Service Request	Service Request
Service Specification Sheets, Spec sheets	Service Specificaties
Service Window	Openstellingtijd
Serviceability	Onderhoudsverplichting
Skilled Service Desk	Oplossende Service Desk
Status	Status
System Outage Analysis, SOA	System Outage Analysis, SOA
Third Line Support	Derdelijk ondersteuning
Threat	Bedreiging
Tuning	Tuning
Underpinning Contract, UC	Extern onderliggend contract, UC
Unskilled Service Desk	Registrerende Service Desk
Urgency	Urgentie
Urgent Change	Urgent Change
User	Gebruiker
Verification	Verificatie
Virtual Service Desk	Virtuele Service Desk
Vulnerability	Kwetsbaarheid
Workaround	Workaround

Literatuur

Literatuur

Eindredactie: Jan van Bon

Foundations of IT Service Management op basis van ITIL®

Van Haren Publishing, 0vijfde0druk, maart 2006

ISBN 90-77212-71-X

Aanvullende literatuur

OGC

Service Support

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8

OGC

Service Delivery

Norwich: The Stationery Office, 2001

ISBN 0 11 330017 4

OGC

Introduction to ITIL®

Norwich: The Stationery Office, 2005

ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer

IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide

Corinth: Gulf Stream Press, 2005

ISBN 0 9771469 0 1

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.