

# Exam IT Service Management Foundation (based on ITIL®)

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

**Publicationdate** 19-5-2006  
**Startdate** 1-6-2006

**Målgrupp** IT Service Management Foundation (based on ITIL®) är avsedd för personer som arbetar inom området IT Service Management. Foundationcertifikatet är en grundförutsättning för vidare certifiering till Practitioner och Manager inom IT Service Management.

**Förkunskaper, färdighet** Inga.

**Examineringskrav**

1. Förstå vikten av IT Service Management och IT-infrastruktur
2. Kunskap om Service Management processerna och gränssnitten mellan dem
3. Kunskap om ITIL® processerna och relationen mellan processerna
4. Kunskap om nyckelbegrepp

## Specifikation av examineringskraven

### 1 Förstå vikten av IT Service

Förstå vikten av IT Service Management och IT-infrastruktur. Kandidaten har förståelse för vikten av IT Service Management och IT-infrastruktur. Kandidaten har förmågan att påvisa vikten av att ha en metodisk och ett systematiskt tillvägagångssätt vid produktion av IT tjänster:

- för användare och kund av IT-tjänster
- för leverantörer av IT-tjänster.

### 2 Kunskap om Service Management

Kandidaten har förståelse för Service Management processerna och gränssnitten mellan dem. Kandidaten har förmågan att:

- beskriva fördelarna och nyttan med Service Management processerna i en organisation
- skilja på ITIL® processer och organisatoriska enheter
- påvisa vilka beståndsdelar som är nödvändiga i beskrivningen av ITIL® processerna.

### 3 Kunskap om ITIL® processerna

Kandidaten har kunskap om följande ITIL® processer och relationen mellan processerna:

- 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
- och funktionen Service Desk.

Kandidaten har förmågan att:

- urskilja mål, aktiviteter och resultat för varje ITIL® process
- ge exempel på kopplingar mellan de olika processerna.

#### 4 Kunskap om nyckelbegrepp

Kandidaten har kunskap om följande nyckelbegrepp.

### Nyckelbegrepp

#### Nyckelbegrepp

#### English

Accounting  
 Activity Based Costing  
 Application Sizing  
 Asset Management  
 Assets  
 Audit  
 Authorization  
 Availability  
 Availability Management  
 Budgeting  
 Business Capacity Management  
 Business Impact Analysis  
 Business Process  
 Call  
 Capacity Database, CDB  
 Capacity Management  
 Capacity Planning  
 Category  
 CCTA Risk Analysis and Management Method  
 CRAMM  
 Central Service Desk  
 Change  
 Change Advisory Board, CAB  
 Change Management  
 Charging  
 CI Level  
 Classification  
 Component Failure Impact Analysis, CFIA  
 Confidentiality  
 Configuration Baseline  
 Configuration Item, CI  
 Configuration Management  
 Configuration Management Database, CMDB  
 Cost Plus  
 Customer  
 Definitive Hardware Store, DHS  
 Definitive Software Library, DSL  
 Demand Management  
 Deming Circle  
 Disaster  
 Downtime  
 Elapsed time  
 Emergency Fix/Release  
 Error Control  
 Escalation  
 Evaluation  
 Expert Service Desk  
 Fault, Failure  
 Fault Tree Analysis, FTA  
 Financial Management for IT Services  
 First Line Support  
 Forward Schedule of Changes, FSC  
 Full Release  
 Functional Escalation  
 Going Rate  
 Gradual Recovery, Cold Stand-By  
 Hierarchical Escalation  
 Identification of CI  
 Immediate Recovery, Hot Stand-By  
 Impact

#### Swedish

Redovisning  
 Aktivitetsbaserad kostnadsmodell  
 Application Sizing  
 Hantering av tillgångar  
 Tillgångar  
 Revision  
 Auktorisation  
 Tillgänglighet  
 Availability Management  
 Budgetering  
 Affärskapacitetshantering  
 Affärspåverkansanalys  
 Affärsprocess  
 Ärende  
 Kapacitetsdatabas (CDB)  
 Capacity Management  
 Kapacitetsplanering  
 Kategori  
 CCTA Risk Analysis and Management Method  
 CRAMM  
 Central Service Desk  
 Change  
 Change Advisory Board, CAB  
 Change Management  
 Debitering  
 CI Nivå  
 Klassificering  
 Component Failure Impact Analysis, CFIA  
 Konfidentialitet  
 Configuration Baseline  
 Configuration Item, CI  
 Configuration Management  
 Configuration Management Database, CMDB  
 Marginalpåslag  
 Kund  
 Definitive Hardware Store, DHS  
 Definitive Software Library, DSL  
 Efterfrågehantering  
 Deming Circle  
 Katastrof  
 Nertid  
 Förfluten tid  
 Akut rättning / Release  
 Error Control  
 Eskalering  
 Utvärdering  
 Expert Service Desk  
 Fel  
 Fault Tree Analysis, FTA  
 Financial Management for IT Services  
 Förstalinjenssupport  
 Forward Schedule of Changes, FSC  
 Full Release  
 Funktionell eskalering  
 Jämförelsepris  
 Gradvis återställning, (Cold Stand-By)  
 Hierarkisk eskalering  
 Identifiering av CI  
 Omedelbar återställning, (Hot Stand-By)  
 Påverkan

Incident	Incident
Incident Management	Incident Management
Integrity	Integritet
Intermediate Recovery	Fördröjd återställning, (Warm Stand-By)
Service Interruption	Tjänsteavbrott
IT Infrastructure	IT-infrastruktur
IT Service	IT-tjänst
IT Service Continuity Management	IT Service Continuity Management
IT Service Management	IT Service Management
Known Error	Known Error
Local (distributed) Service Desk	Lokal (distribuerad) Service Desk
Maintainability	Intern underhållbarhet
Management	Hantering
Market Price	Marknadspris
Mean Time Between Failures, MTBF	Mean Time Between Failures, MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	Mean Time To Repair, MTTR
Modeling	Modellering
Monitoring	Övervakning
Notional Charging	Upplysande debitering
Operational Process	Operativ process
Operational Level Agreement, OLA	Operational Level Agreement, OLA
Package Release	Paketerad Release
Performance Management	Prestandahantering
Post Implementation Review, PIR	Post Implementation Review, PIR
Priority	Prioritet
Proactive Problem Management	Proaktiv problemhantering
Problem	Problem
Problem Control	Problem Control
Problem Management	Problem Management
Procedure	Procedur
Process	Process
Process Manager	Processledare
Quality Assurance	Kvalitetssäkring
Quality Control	Kvalitetskontroll
Reciprocal Arrangement	Ömsesidigt återställningsarrangemang
Recovery	Återställning
Release Management	Release Management
Release Policy	Release Policy
Release Unit	Release Unit
Reliability	Pålitlighet
Request for Change, RFC	Request for Change, RFC
Resilience	Uthållighet
Resource Capacity Management	Objektskapacitetshantering
Restoration of Service	Återställande av tjänst
Review	Revision
Risk Assessment	Riskbedömning
Rollout	Utrullning
Second Line Support	Andralinjenssupport
Security	Security
Security Awareness	Säkerhetsmedvetenhet
Security Incidents	Säkerhetsincident
Security Level	Säkerhetsnivå
Security Management	Security Management
Service Capacity Management	Tjänstekapacitetshantering
Service Catalogue	Tjänstekatalog
Service Desk	Service Desk
Service Improvement Program, SIP	Service Improvement Program, SIP
Service Level	Servicenivå
Service Level Agreement, SLA	Service Level Agreement, SLA
Service Level Management	Service Level Management
Service Level Requirements	Service Level Requirements
Service Request	Servicebegäran
Service Window	Servicefönster
Serviceability	Extern underhållbarhet
Skilled Service Desk	Skilled Service Desk
Release	Release
Status	Status
System Outage Analysis, SOA	System Outage Analysis, SOA
Third Line Support	Tredjelinjenssupport
Threat	Hot
Tuning	Intrimning
Underpinning Contract	Underleverantörsavtal

Unskilled Service Desk  
Urgency  
Urgent Change  
Verification  
Virtual Service Desk  
Vulnerability  
Workaround

Unskilled Service Desk  
Angelägenhetsgrad  
Akut förändring  
Verifiering  
Virtuell Service Desk  
Sårbarhet  
Workaround

## Litteratur

### Litteratur

itSMF-International  
**IT Service Management, an introduction**  
Zaltbommel, Van Haren Publishing, 2002  
ISBN 90 806 7136 3

**Service Delivery**  
Norwich/London: OGC/ The Stationery Office, 2001  
ISBN 01 133 0017 4

**Service Support**  
Norwich/London: CCTA/ The Stationery Office, 2000  
ISBN 01 133 0015 8

### Examaminationstillfället

Litteratur och anteckningar är **ej** tillåtna.