

## EXIN Itil V3 Nederlands

Number: EX0-101  
Passing Score: 650  
Time Limit: 60 min  
File Version: 1.1



<http://www.gratisexam.com/>

### EXIN Itil V3 Proefexamen "Nederlands"



Klik op "begin" om het proefexamen te doen !

**VEEL SUCCESS !**

Examen Eisen.  
\* - **40 Vragen** (26/40)

## Exam A

### QUESTION 1

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

Wat is geen voorbeeld van zelfhulpcapabilities?

- A. Vereiste om altijd de servicedesk te bellen voor Service Requests.
- B. Web front-end.
- C. Een menugestuurde selectie zelfhulp- en Service Requests.
- D. Een directe interface in de back-end procesverwerkingssoftware.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 2

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

Wat is de beste definitie van een event?

- A. Iedere detecteerbare of waarneembare gebeurtenis die betekenis heeft voor het management van de IT-infrastructuur.
- B. Een ongeplande onderbreking van een IT-service.
- C. De onbekende oorzaak van een of meer incidenten.
- D. De oorzaak van een incident of problem beperken of elimineren.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 3

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

Wat is een verantwoordelijkheid van toeleveranciersmanagement (Supplier Management)?

- A. Het ontwikkelen, onderhandelen en overeenkomen van Service Level Agreements (SLA's).
- B. Het ontwikkelen, onderhandelen en overeenkomen van contracten.
- C. Het ontwikkelen, onderhandelen en overeenkomen van de serviceportfolio.
- D. Het ontwikkelen, onderhandelen en overeenkomen van Organisational Level Agreements (OLA's).

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 4

**Wat is geen doel van Servicetransitie (Service Transition)?**

- A. Ervoor zorgen dat een service functioneert en kan worden beheerd en ondersteund.
- B. Opleidingen en certificering in projectmanagement verschaffen.
- C. Kwalitatief hoogstaande kennis van change-, release- en deploymentmanagement verschaffen.
- D. Het plannen en beheren van de vereiste capaciteit en resources voor het beheren van een Release.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

**QUESTION 5**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welk onderdeel van ITIL biedt richtlijnen bij de toepassing van goede praktijkoplossingen voor specifieke businessomgevingen en organisatiestrategieën?**

- A. De ITIL Complementary Guidance
- B. Het boek Service Support
- C. De Pocketguides
- D. Het boek Service Strategy

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

**QUESTION 6**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welke vraag helpt de richtlijn in het boek Service Strategy beantwoorden?**

- 1. Welke services zouden we moeten aanbieden en aan wie?
- 2. Hoe onderscheiden we ons van concurrerende alternatieven?
- 3. Hoe creëren we een daadwerkelijke meerwaarde voor onze klanten?



<http://www.gratisexam.com/>

- A. Alleen 1.
- B. Alleen 2.
- C. Alleen 3.

D. Alle bovenstaande.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

### QUESTION 7

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is NIET de verantwoordelijkheid van de servicecatalogusmanager?**

- A. Ervoor zorgen dat de informatie in de servicecatalogus klopt.
- B. Ervoor zorgen dat de informatie binnen de servicepijplijn klopt.
- C. Ervoor zorgen dat de informatie in de servicecatalogus overeenkomt met de informatie in de serviceportfolio.
- D. Ervoor zorgen dat alle operationele services in de servicecatalogus worden geregistreerd.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 8

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welke activiteiten worden in beschikbaarheidsmanagement (Availability Management) als proactief en niet als reactief beschouwd?**

- 1. Risico-assessment
- 2. Testen van veerkrachtmechanismen
- 3. Monitoren van de beschikbaarheid van componenten

A. Al het bovenstaande.

B. Alleen 1 en 2.

C. Alleen 1 en 3.

D. Alleen 2 en 3.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 9

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat helpen waarnemingen van klanten en bedrijfsresultaten bepalen ?**

- A. De waarde van een service.

- B. Governance.
- C. Total Cost of Ownership (TCO).
- D. Key Performance Indicators (KPI's).

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

#### QUESTION 10

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welk proces is verantwoordelijk voor het bespreken van rapporten met klanten waarin wordt uiteengezet of services hun doelen hebben bereikt?**

- A. Continue serviceverbetering (Continual Service Improvement, CSI).
- B. Business Relationship Management.
- C. Servicelevelmanagement (SLM).
- D. Beschikbaarheidsmanagement (Availability Management).

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### QUESTION 11

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is geen doel van het changemanagementproces?**

- A. Dat er een beter inzicht komt in de impact van de changes.
- B. Dat er gestandaardiseerde methodes en procedures worden gebruikt voor de efficiënte en directe afhandeling van alle changes.
- C. Dat alle changes aan serviceassets en configuratie-items worden opgeslagen in het configuratiemanagementsysteem (CMS).
- D. Om op de overeengekomen niveaus IT-services te leveren en beheren voor businessgebruikers.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

#### QUESTION 12

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is de correcte definitie van een release-unit?**

- A. Een kostenmeting.
- B. Een functie die binnen Servicetransitie (Service Transition) beschreven is.

- C. Een team mensen dat verantwoordelijk is voor het implementeren van een release.
- D. Het gedeelte van een service of IT-infrastructuur dat normaal gesproken samen wordt uitgebracht.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

### QUESTION 13

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat zijn doelen van serviceproductie (Service Operation)?**

1. Het coördineren en uitvoeren van de activiteiten en processen die nodig zijn om services te leveren en beheren op met de business overeengekomen niveaus.
2. De succesvolle release van services naar productieomgeving.

- A. Alleen 1.
- B. Alleen 2.
- C. Beide beweringen.
- D. Geen van beide beweringen.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 14

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Door wie of wat wordt in informatiesecurity-management het beschermingsniveau bepaald ?**

- A. De IT verantwoordelijke
- B. De ISO/IEC 27001 norm
- C. De business
- D. De servicelevelmanager

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

### QUESTION 15

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is de juiste combinatie van stappen voor het Continue serviceverbetering (CSI)-model ?**

- A. Bedenk een strategie, ontwerp de oplossing, doe de transitie naar productie, breng de oplossing in werking, continu verbeteren.

- B. Waar willen we heen? Hoe komen we daar? Hoe controleren we of we er zijn? Hoe laten we het momentum voortduren?
- C. Bepaal de gewenste bedrijfsresultaten, plan hoe deze resultaten bereikt kunnen worden, breng het plan ten uitvoer, controleer of het plan goed is uitgevoerd, verbeter de oplossing.
- D. Wat is de visie? Waar staan we nu? Waar willen we heen? Hoe komen we daar? Hebben we bereikt wat we wilden bereiken? Hoe laten we dit momentum voortduren?

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

#### QUESTION 16

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Zet de volgende stappen in de uitvoering van Continue serviceverbetering (CSI) in de goede volgorde in overeenstemming met het Plan-Do-Check-Act (PDCA)-model.**

1. Rollen en verantwoordelijkheden toekennen om aan CSI-initiatieven te werken.
2. Meten en beoordelen of het CSI-plan ten uitvoer wordt gebracht en de doelstellingen worden gehaald.
3. De scope, doelstellingen en eisen voor CSI vaststellen.
4. CSI verder versterken.

- A. 3-1-2-4
- B. 3-4-2-1
- C. 1-3-2-4
- D. 2-3-4-1

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

#### QUESTION 17

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welk proces is verantwoordelijk voor het bewaken van een IT-service en het detecteren van performance die onder de aanvaardbare grenzen zakt?**

- A. Serviceasset- en configuratiemanagement.
- B. Eventmanagement.
- C. Servicelevelmanagement (SLM).
- D. Performancemanagement.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

#### QUESTION 18

**Wat is de doelstelling van Accessmanagement?**

- A. Het leveren van veiligheidspersoneel voor datacenters en andere gebouwen.
- B. Het beheren van de toegankelijkheid van computerruimtes en andere beveiligde omgevingen.
- C. Het beheren van de toegang tot de servicedesk.
- D. Het beheren van het recht om een service of een aantal services te gebruiken.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 19**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welke gebieden van Service Management kunnen profiteren van automatisering ?**

- 1. Design and Modelling
- 2. Reporting
- 3. Pattern Recognition and Analysis
- 4. Detection and Monitoring

- A. Alleen 1, 2 en 3.
- B. Alleen 1, 3 en 4.
- C. Alleen 2, 3 en 4.
- D. Al het bovenstaande.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 20**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is de BESTE omschrijving van een Operational Level Agreement (OLA) ?**

- A. Een overeenkomst tussen de serviceprovider en een ander onderdeel van dezelfde organisatie.
- B. Een overeenkomst tussen de serviceprovider en een externe organisatie.
- C. Een document dat aan de klant uitlegt hoe services in de dagelijkse praktijk zullen functioneren.
- D. Een document dat business-services beschrijft voor het bedieningspersoneel.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A



### QUESTION 21

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat zou een underpinning contract van een service in ieder geval moeten bevatten ?**

1. Visie en missie van de service.
2. Omschrijving en scope van de service.
3. Verantwoordelijkheden en afhankelijkheden.

- A. Alleen 1 en 2.
- B. Alleen 1 en 3.
- C. Alleen 2 en 3.
- D. Geen van bovenstaande.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

### QUESTION 22

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wie of wat houdt zich bezig met eerlijkheid en transparantie ?**

- A. Capaciteitsmanagement.
- B. Governance.
- C. Servicestrategie (Service Strategy).
- D. Servicelevelmanagement (SLM).

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 23

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**In welke kernpublicatie staan uitgebreide beschrijvingen van servicecatalogusmanagement, informatiesecuritymanagement en toeleveranciersmanagement (Supplier Management) ?**

- A. Service Strategy
- B. Service Design
- C. Service Transition
- D. Service Operations

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

#### QUESTION 24

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**De implementatie van ITIL Service Management vereist de voorbereiding en planning van het effectieve en efficiënte gebruik van:**

- A. Mensen (People), processen, partners, toeleveranciers (Suppliers)
- B. Mensen, processen, producten, technologie
- C. Mensen, processen, producten, partners
- D. Mensen, producten, technologie, partners

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### QUESTION 25

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**“Het plannen en beheren van resources die nodig zijn om een release in productie te brengen” is een doel van welk onderdeel van de service lifecycle?**

- A. Serviceproductie (Service Operation).
- B. Servicestrategie (Service Strategy).
- C. Servicetransitie (Service Transition).
- D. Continue serviceverbetering (Continual Service Improvement, CSI).

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### QUESTION 26

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Een proceseigenaar wordt in een RACI-matrix met een ‘I’ aangeduid. Wat wordt er van hem/haar verwacht ?**

- A. Dat hij/zij anderen inlicht over de voortgang van een activiteit.
- B. Dat hij/zij een activiteit uitvoert.
- C. Dat hij/zij op de hoogte wordt gehouden over de voortgang van een activiteit.
- D. Dat hij/zij een activiteit beheert.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

### QUESTION 27

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

De belangrijkste doelstelling van servicelevelmanagement is:

- A. Het uitvoeren van de serviceproductieactiviteiten die nodig zijn om lopende IT-services te ondersteunen.
- B. Ervoor zorgen dat er voldoende capaciteit beschikbaar is om de overeengekomen serviceprestaties te leveren.
- C. Maken en vullen van een servicecatalogus.
- D. Ervoor zorgen dat er op een overeengekomen niveau IT-services wordt geleverd voor alle lopende IT-services.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

### QUESTION 28

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

Welke soorten events staan er beschreven in het ITIL-kernboek Service Operation ?

- A. Informatief, gepland, normaal.
- B. Gepland, ongepland, emergency.
- C. Informatief, waarschuwing, uitzondering.
- D. Waarschuwing, reactief, proactief.

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

### QUESTION 29

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

Wat meten technologiometrics ?

- A. Componenten.
- B. Processen.
- C. De end-to-end service.
- D. Klanttevredenheid.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 30

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is geen kenmerk van een proces ?**

- A. Het is meetbaar.
- B. Het levert specifieke resultaten op.
- C. Het reageert op specifieke events.
- D. Het is een methode om structuur aan te brengen in een organisatie.

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

#### **QUESTION 31**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welk stadium van de levenscyclus van een service houdt zich vooral bezig met het opstellen van beleid en doelstellingen?**

- A. Service-ontwerp (Service Design).
- B. Servicetransitie (Service Transition).
- C. Servicestrategie (Service Strategy).
- D. Serviceproductie (Service Operation).

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### **QUESTION 32**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welke elementen maken deel uit van ieder proces ?**

- 1. Rollen.
- 2. Activiteiten.
- 3. Functies.
- 4. Verantwoordelijkheden.

A. Alleen 1 en 3.

B. Al het bovenstaande.

C. Alleen 2 en 4.

D. Alleen 1, 2 en 4.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### **QUESTION 33**

**Beschikbaarheidsmanagement (Availability Management) is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van:**

- A. Services en componenten.
- B. Services en bedrijfsprocessen.
- C. Componenten en bedrijfsprocessen.
- D. Services, componenten en bedrijfsprocessen.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 34

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is de beste definitie van de term servicemanagement ?**

- A. Een pakket gespecialiseerde organisatiecapabiliteiten om klanten meerwaarde te leveren in de vorm van services.
- B. Een groep op elkaar inwerkende, met elkaar verbonden of onafhankelijke componenten die één geheel vormen en samenwerken voor een gemeenschappelijk doel.
- C. Het beheer van functies binnen een organisatie om bepaalde activiteiten uit te voeren.
- D. Onderdelen van organisaties met rollen om bepaalde activiteiten uit te voeren.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 35

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat zijn de twee belangrijkste elementen die voor klanten meerwaarde creëren ?**

- A. Value on Investment (VOI), Return on Investment (ROI).
- B. Klant- en gebruikertevredenheid.
- C. Inzicht hebben in service-eisen en warranty.
- D. Utility en warranty.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

### QUESTION 36

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is een van de primaire doelstellingen van Servicestrategie (Service Strategy) ?**

- A. Om gedetailleerde specificaties te verschaffen voor het ontwerp van IT-services.
- B. Om het belang van services in de wereldeconomie te onderstrepen.
- C. Om servicemanagement in een strategische asset te veranderen.
- D. Om processen te ontwerpen en samen te stellen die aan de behoeften van de business voldoen.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### **QUESTION 37**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat levert een service altijd aan klanten ?**

- A. Applicaties.
- B. Infrastructuur.
- C. Waarde (Value).
- D. Resources.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### **QUESTION 38**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wat is geen geldige doelstelling van problemmanagement ?**

- A. Het voorkomen van problemen en de incidenten die daaruit voortkomen.
- B. Problemen in alle stadia van hun levenscyclus beheren.
- C. Services hervatten voor een gebruiker.
- D. Uitbannen van terugkerende incidenten.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### **QUESTION 39**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Welk proces wordt primair ondersteund door de analyse van de patterns of business activity (PBA) ?**

- A. Beschikbaarheidsmanagement (Availability Management).

- B. Demandmanagement.
- C. Financieel management.
- D. Servicelevelmanagement.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

#### **QUESTION 40**

ITIL v3 Proefexamen "Nederlands"

---

**Wie is verantwoordelijk voor het bepalen van Key Performance Indicators (KPI's) voor het proces changemanagement ?**

- A. De proceseigenaar van changemanagement.
- B. De Change Advisory Board (CAB).
- C. De service-eigenaar.
- D. De Continue serviceverbeteringmanager.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

## Exam B

### QUESTION 1

**Met welk ander ITIL-proces onderhoudt Release Management contact m.b.t. de items die onderdeel zijn van de release?**

- A. Service Level Management: dit proces geeft informatie over de impact van de aan te brengen wijzigingen.
- B. Configuration Management: dit proces krijgt de updates voor de CMDB
- C. Financial Management: dit proces ontvangt informatie over de kosten en baten die spelen bij het doorvoeren van de wijzigingen die met de release samenhangen.
- D. Change Management: dit proces plant de release en ontvangt informatie voor en over de doorgevoerde release.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 2

**Het proces ICT Customer relationship management beschrijft het proces voor het onderhouden van klantrelaties en het afstemmen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Hieronder staan 4 ITIL-activiteiten. Bij welke activiteit is Change Management aan de orde?**

- A. Het vastleggen van afspraken over niveaus van dienstverlening in Service Level Agreements.
- B. Het indienen van Requests for Change bij de dienstverlener.
- C. Het melden van storingen bij de Service Desk.
- D. Het bewaken van de afhandelingen van problems.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 3

**Bij welke van onderstaande activiteiten van Change Management speelt de CAB nog geen rol?**

- A. Registreren en accepteren.
- B. Classificeren en plannen.
- C. Coördineren en evalueren.
- D. Uitvoeren van urgente changes.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 4

**Het proces Problem Management gaat over:**



- A. de incidenten die gemeld zijn bij Incident Management.
- B. de workarounds die als known errors zijn gemeld door de ICT-leverancier.
- C. het onderzoek naar dieperliggende oorzaken van de (potentiële) verstoringen.
- D. de bundeling van incidenten tot requests for change (RfC) ofwel wijzigingsverzoeken.

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

#### **QUESTION 5**

**Voor welke activiteiten van Incident Management is technische kennis van de dienstverlening noodzakelijk?**

- A. Voortgang volgen en afsluiten.
- B. Analyseren & diagnostiseren en oplossen.
- C. Classificeren en matchen.
- D. Aannemen en registreren.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

#### **QUESTION 6**

**Hieronder staan 4 mogelijke herkomsten voor een RfC. Welke is NIET goed?**

- A. Problem Management: als gevolg van het wegnemen van structurele fouten.
- B. Eindgebruikers van de klant: zij onderkennen verbeteringen in hun werkprocessen.
- C. Leveranciers: zij komen met nieuwe producten als vervanging of verbetering van bestaande producten.
- D. Beleid: strategische en tactische overwegingen rechtvaardigen een aanpassing in systemen.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

#### **QUESTION 7**

**Hieronder staan 4 beweringen rond Problem Management. Welke bewering is goed?**

- A. Door een beperkte koppeling tussen Incident Management en Problem Management worden in Incident Management de door Problem Management gemaakte work arounds niet of onvoldoende herkend.
- B. Bij overdracht van known errors uit ontwikkel- of herstelsituaties behoeven minimaal onderliggende informaties overgedragen te worden.
- C. Problem Management is een creatief proces dat alleen kan gedijen in informele vormen.
- D. Problem Management wordt alleen uitgevoerd vanuit problems uit Incident Management.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

## **Explanation**

### **Explanation/Reference:**

Antwoord: A

## **QUESTION 8**

**Met welk ander ITIL-proces onderhoudt Problem Management het minst frequent contact?**

- A. Service Level Management: dit proces geeft informatie over de definiëring van de problems.
- B. Change Management: dit proces ontvangt informatie voor het doorvoeren van mogelijke wijzigingen.
- C. Availability Management en Capacity Management: deze processen beschikken over informatie over beschikbaarheid en capaciteit dat van belang is bij de analyse van problems.
- D. Release Management: dit proces krijgt informatie over het realiseren van structurele oplossing van het problem.

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

## **Explanation**

### **Explanation/Reference:**

Antwoord: D

## **QUESTION 9**

**Hieronder staan 4 mogelijke functies voor Incident Management. Welke van de vier functies is het minst direct gericht op directe operationele werkzaamheden?**

- A. Bewaken van de afhandeling van incidenten binnen de afgesproken dienstverlening.
- B. Registreren van incidenten met doorvertaling naar andere processen.
- C. Verschaffen van informatie over kwaliteit dienstverlening en ci's uit de CMDB.
- D. Zorgen voor snel herstel van de dienstverlening naar het afgesproken niveau met minimaliseren van overlast van verstoring/incident.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

## **Explanation**

### **Explanation/Reference:**

Antwoord: C

## **QUESTION 10**

**Hieronder staan 4 mogelijke functies voor Problem Management. Welke functie is afkomstig uit het kwaliteitsdenken?**

- A. Voorkomen van incidenten door het identificeren van zwakke plekken in onderdelen uit de dienstverlening. (Proactief Problem Management.)
- B. Zoeken naar oorzaken van opgetreden incidenten en initiëren van structurele verbetervoorstellen.
- C. Toegankelijk maken van eerder voorgekomen problemen met de daarbij getroffen maatregelen (opbouwen en onderhouden van kennis).
- D. Rapporteren over de kwaliteit van de afgesproken dienstverlening.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

## **Explanation**

### **Explanation/Reference:**

Antwoord: C

## Exam C

### QUESTION 1

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

**Wel onderdeel zit niet in het CMIS (Capacity Management Information System):**

- A. Capacity & Performance Reports and Data.
- B. SLA.
- C. Forecast.
- D. Capacity Plan.

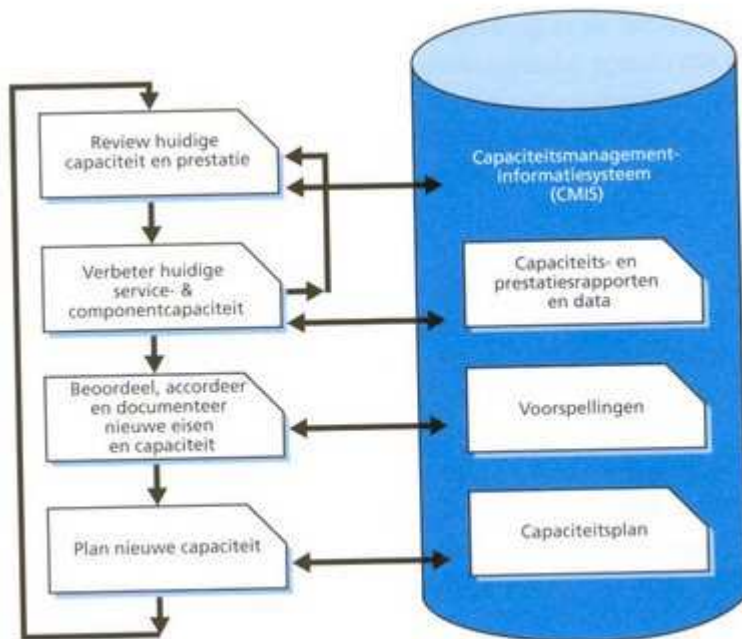
**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B



Figuur 10.2 Activiteiten in capaciteitsmanagement

### QUESTION 2

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

**De juiste volgorde bij de applicatiemanagementlevenscyclus ?**

- A. Eisen, Samenstellen, Ontwerpen, Installeren, Uitvoeren, Optimaliseren.
- B. Eisen, Ontwerpen, Samenstellen, Installeren, Uitvoeren, Optimaliseren.
- C. Eisen, Ontwerpen, Samenstellen, Uitvoeren, Installeren, Optimaliseren.
- D. Eisen, Ontwerpen, Samenstellen, Installeren, Optimaliseren, Uitvoeren.

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### **QUESTION 3**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**CSI (Continue Service Improvement) meet en monitort vooral de volgende zaken:**

- A. Kwaliteit, Performance.
- B. Procescompliance, Kwantiteit, Performance, Bedrijfsdoelstellingen van een proces.
- C. Kwaliteit, Procescompliance, Communicatie.
- D. Procescompliance, Kwaliteit, Performance, Bedrijfswaarde van een proces.

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### **QUESTION 4**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Waar staan de letters SWOT voor als men het bij De levenscyclus Continue Serviceverbetering heeft over een SWOT-Analyse?**

- A. Strengths, Weakness, Opportunities, Threats.
- B. Strengths, Workability, Opportunities, Threatements.
- C. Scores, Weakness, Opportunities, Threats.
- D. Scores, Workability, Overall-views, Threats.

**Correct Answer: A**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### **QUESTION 5**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk proces is verantwoordelijk voor het opzetten van een kostentoerekening systeem ?**

- A. Availability Management.
- B. Capacity Management.
- C. Financial Management for IT Services.
- D. Service Level Management.

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

**QUESTION 6**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Wanneer mag een incident worden afgesloten ?**

- A. Als een incident in de derde lijns ondersteuning niet oplosbaar blijkt te zijn.
- B. Als een incident is overgedragen aan de tweede lijns ondersteuning.
- C. Als de toegestane oplostijd is overschreden.
- D. Als na het aanbrengen van de oplossing de indiener bij controle door de incident medewerker heeft aangegeven tevreden te zijn met de oplossing.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 7**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Het primaire doel van Problem Management is:**

- A. Om problemen te voorkomen waardoor minder incidenten gemeld worden
- B. Om een mogelijkheid te hebben voor gebruikers om standaard service requests in te dienen
- C. Om het normale dienstenniveau zo spoedig mogelijk te realiseren na een incident
- D. Om events te detecteren, ze te begrijpen, ze te beschrijven en vervolgens een oplossingstrategie te bedenken.

**Correct Answer:** D

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 8**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welke van de volgende is geen onderdeel van de Service Levenscyclus ?**

- A. Continue Service Improvement.
- B. Service Operation.
- C. Service Architecture.
- D. Service Strategy.

**Correct Answer:** C

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

**QUESTION 9**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk proces controleert de afspraken met betrekking tot de openingstijden van de servicedesk ?**

- A. Problem Management.
- B. Availability Management.
- C. Service Level Management.
- D. Event Management.

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

**QUESTION 10**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk alternatief past het beste bij de levenscyclus van een 'Problem' ?**

- A. Incident, Problem, Change, Known Error.
- B. Incident, Known Error, Problem, Change.
- C. Problem, Incident, Known Error, Change.
- D. Incident, Problem, Known Error, Change.

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 11**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welke bewering is waar ?**

- A. Functionele escalatie kan inhouden dat een leverancier ingeschakeld wordt om te assisteren bij het herstel van een incident.
- B. Impact en urgentie zijn synoniemen van elkaar.
- C. Afgesloten incidenten kunnen het beste meteen uit de incidentendatabase verwijderd worden.
- D. Een work-around is hetzelfde als een Known Error.

**Correct Answer: A**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

**QUESTION 12**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk van de volgende aspecten zijn karakteristiek voor een proces:**

- A. Ze zijn meetbaar.
- B. Ze hebben specifieke resultaten.
- C. Ze leveren resultaten aan klanten of belanghebbenden.
- D. Ze zijn een reactie op een specifiek event.
- E. Elk van de bovengenoemde.

**Correct Answer: E**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: E

**QUESTION 13**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**De vier P's van strategie naar Henry Mintzberg zijn:**

- A. Positie , Perspectief, Productie, Politie.
- B. Perspectief, Plan, Periode, Profiel.
- C. Plan, Positie, Perspectief, Patroon.
- D. Patroon, Plan, Productie, Periode.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

**QUESTION 14**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welke van de volgende stappen behoort NIET in het Continual Service Improvement (CSI) model ?**

- A. Wat is de visie ?.
- B. Hebben we het doel bereikt ?.
- C. Is er een budget ?.
- D. Waar staan we nu ?.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

ITIL v3 Service Lifecycle				
Strategy	Design	Transition	Operation	Continual Improvement
Strategy Generation	Service Portfolio Mgmt	Change Mgmt	Monitoring & Event Mgmt	Measurement & Control
Market Intelligence	Service Catalog Mgmt	Service Asset & Configuration Mgmt	Incident Mgmt	Service Measurement
IT Financial Management	Service Level Mgmt	Knowledge Mgmt	Request Fulfillment (standard changes)	Service Assessment & Analysis
Service Portfolio Mgmt	Capacity Mgmt	Service Release & Deployment Planning	Problem Mgmt	Process Assessment & Analysis
Demand Management	Availability Mgmt	Performance and Risk Evaluation	Access Mgmt	Service Level Management
Risk Management	Service Continuity Mgmt	Testing		Improvement Planning
	Information Security Mgmt	Acquire, Build, Test Release		
	Supplier & Contract Mgmt	Service Release, Acceptance, Test & Pilot		
		Deployment, Decommission and Transfer		

### QUESTION 15

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

**Waar wordt het RACI model voor gebruikt ?**

- A. Het documenteren van de rollen en relaties tussen betrokkenen in een proces of activiteit.
- B. Het definiëren van assets voor een nieuwe service of proces.
- C. Het analyseren van de business impact van een incident.
- D. Het creëren van een gebalanceerde scorekaart die een totaaloverzicht geeft van het Service Management.

**Correct Answer: A**

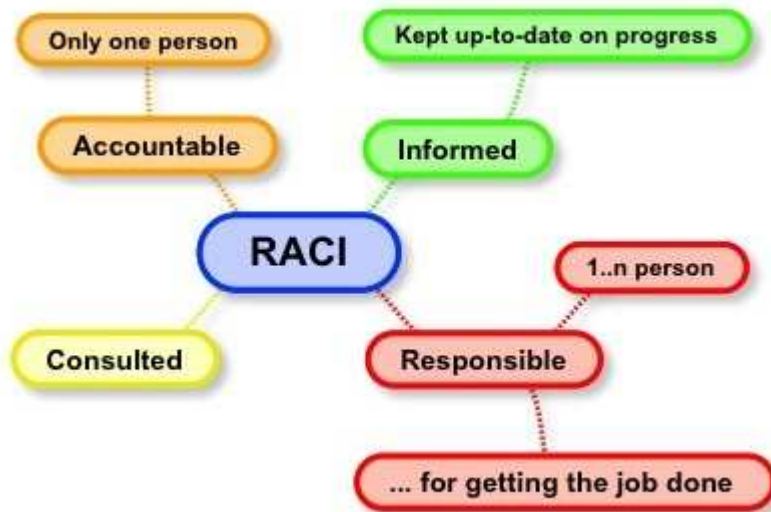
**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A





#### QUESTION 16

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

**Wat is de belangrijkste reden voor het maken van een baseline ?**

- A. Om processen te standaardiseren.
- B. Om te weten te komen wat de kosten van een geleverde service zijn.
- C. Om rollen en verantwoordelijkheden duidelijk te maken.
- D. Om later vergelijkingen te kunnen maken.

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

#### QUESTION 17

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

**De organisatie schakelt een externe organisatie in voor het ontwerpen, ontwikkelen, onderhouden en ondersteunen van de IT service. Deze leveringsoptie voor IT-services noemt men:**

- A. Insourcing
- B. Outsourcing
- C. Co-Sourcing
- D. Multisourcing

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 18

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Wat is de omschrijving van het begrip Confidentiality (vertrouwelijkheid) als onderdeel van het proces Security Management?**

- A. De bescherming van de gegevens tegen ongeoorloofde kennisneming en gebruik.
- B. De beschikbaarheid van de gegevens op elk moment.
- C. Het op juistheid kunnen controleren van de gegevens.
- D. De correctheid van de gegevens.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 19

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Wat is nooit een activiteit van de Service Desk ?**

- A. afhandelen van (standaard)wijzigingsverzoeken.
- B. bijstellen van de afspraken die staan in een Service Level Agreement (SLA)
- C. opsporen van de achterliggende oorzaak van incidenten.
- D. voorlichting geven over producten en diensten.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B



<http://www.gratisexam.com/>

### QUESTION 20

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Wat is een andere benaming voor Uptime (storingsvrij interval) ?**

- A. Mean Time Between Failures (MTBF).
- B. Mean Time To Repair (MTTR).
- C. Mean Time Between System Incidents (MTBSI).
- D. verhouding tussen MTBF en MTBSI.

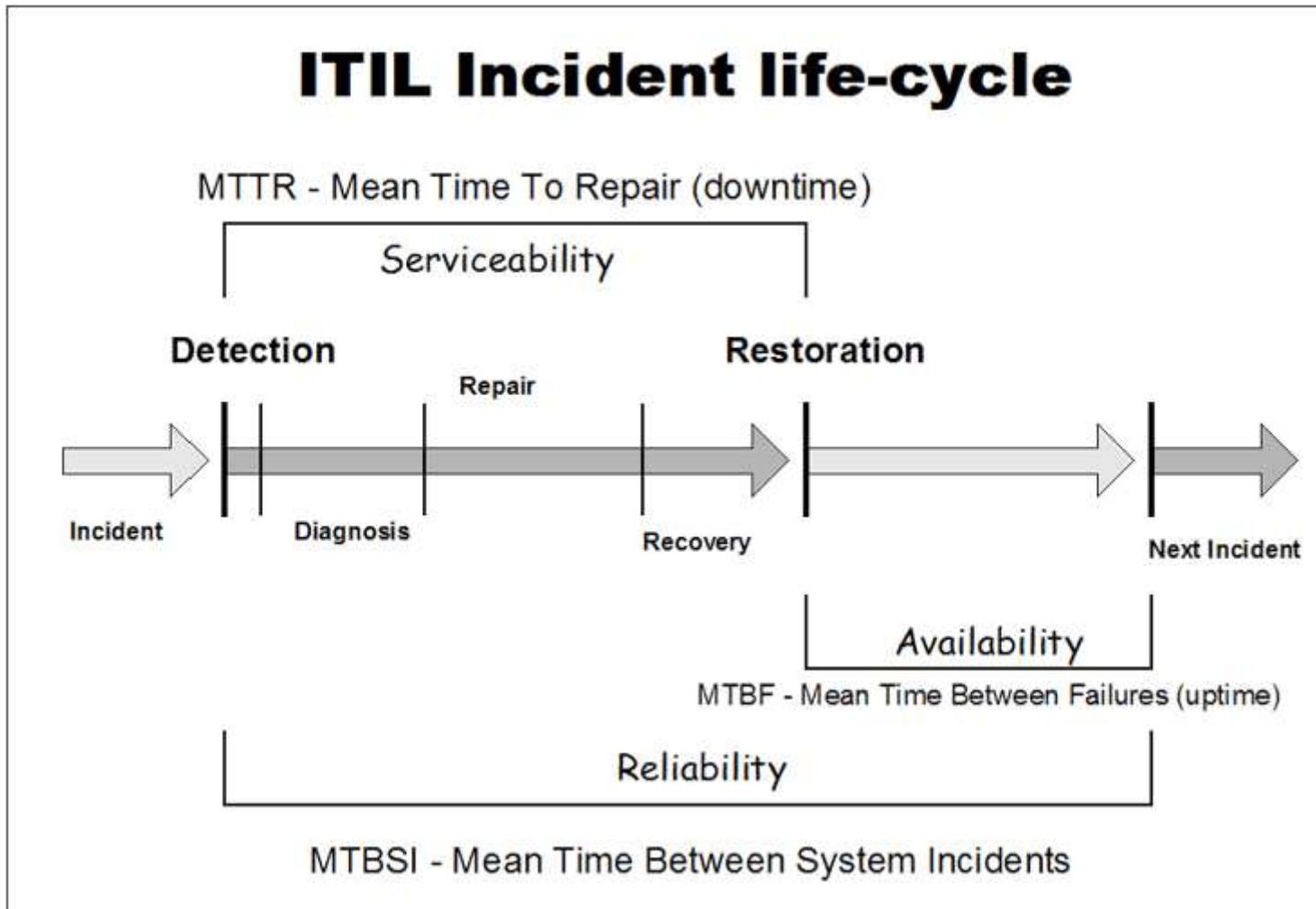
Correct Answer: C

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Antwoord: C



#### QUESTION 21

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

Welk van de volgende informatie moet een Service Catalogus bevatten ?

- A. De versie informatie van alle software.
- B. De organisatiestructuur van het bedrijf.
- C. Assets informatie.
- D. Details van alle operationele services.

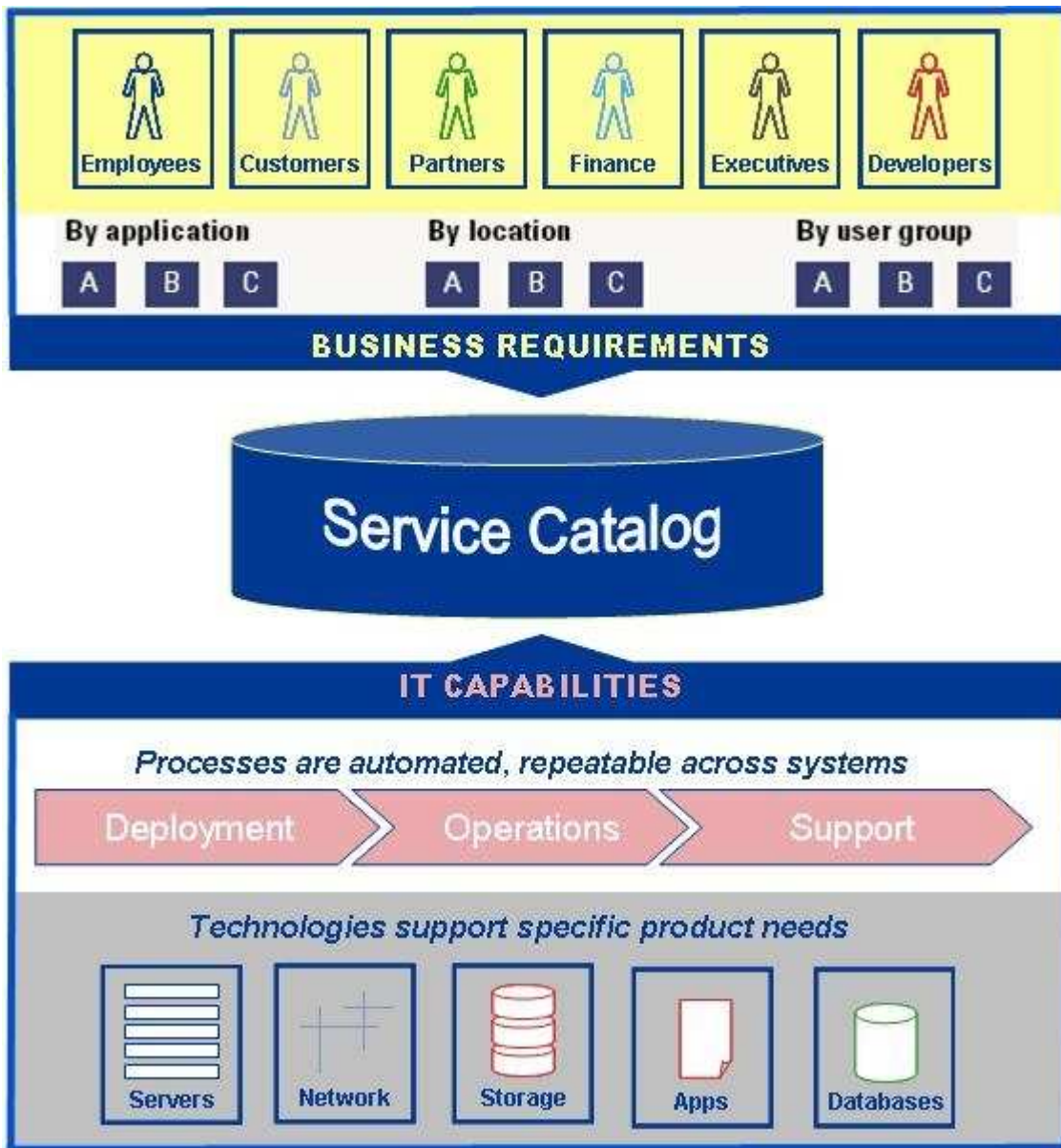
Correct Answer: D

Section: (none)

Explanation

Explanation/Reference:

Antwoord: D



#### QUESTION 22

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

Welke van de volgende beweringen zijn correct ?

1. Een proces reageert op specifieke events.
  2. Een proces is gericht op een resultaat en kan gemeten worden.
- A. Alleen 1.  
B. Beiden.  
C. Geen van beiden.  
D. Alleen 2.

Correct Answer: B

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

### QUESTION 23

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**De 4 stappen in de Deming Cycle zijn:**

- A. Plan, Measure, Monitor, Rapporteer.
- B. Plan, Check, Re-Act, Implement.
- C. Plan, Do, Act, Audit.
- D. Plan, Do, Check, Act.

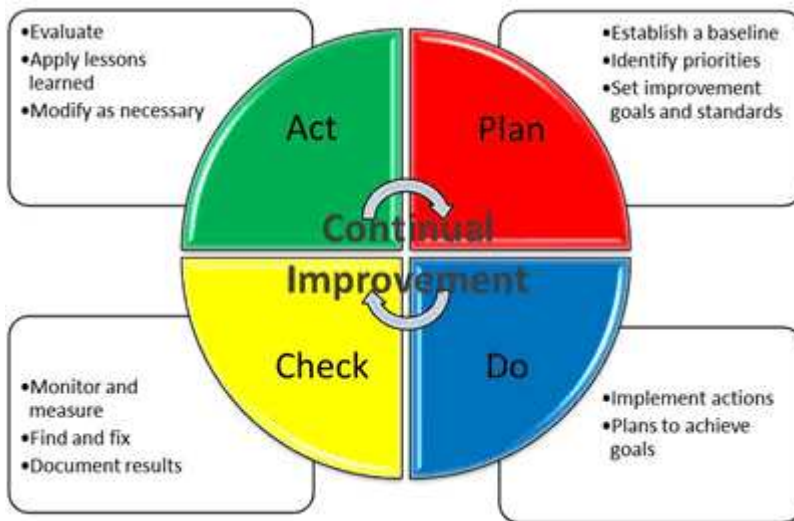
**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D



### QUESTION 24

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Incident Management heeft een waarde voor de business omdat:**

- A. Men helpt de kosten van de infrastructuur te controleren en nieuwe technologieën toevoegt.
- B. Men gebruikers helpt om problemen op te lossen.
- C. Men gebruikers en processen op elkaar afstemt bij het leveren van service.
- D. Men bijdraagt aan het verlagen van de impact.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

**QUESTION 25**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk van de volgende voorbeelden is GEEN voorbeeld van een Service Request ?**

- A. Een gebruiker belt de Service Desk om een toner cartridge te bestellen.
- B. Een gebruiker belt de service desk omdat ze de functionaliteit van een applicatie willen veranderen
- C. Een manager geeft opdracht om voor een nieuwe medewerker toegang te geven tot een applicatie
- D. Een gebruiker logt in op de interne website en download een getiërcerde kopie van software uit de lijst van goedgekeurde applicaties

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

**QUESTION 26**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Als een organisatie in staat is op meer Proactief te worden in zijn ITSM processen, wat gebeurt er dan waarschijnlijk met de service kosten?**

- A. Die zullen waarschijnlijk geleidelijk toenemen
- B. Die zullen waarschijnlijk dramatisch toenemen
- C. Die zullen waarschijnlijk geleidelijk iets afnemen
- D. Die zullen waarschijnlijk in het begin iets afnemen en dan weer naar het oude niveau terugkeren.

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

**QUESTION 27**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

De volgende opties worden betrokken bij een proces:

1. Big Bang t.o.v. Gefasseerd
2. Push & Pull
3. Geautomatiseerd t.o.v. Handmatig

**Opties horen bij welk proces ?**

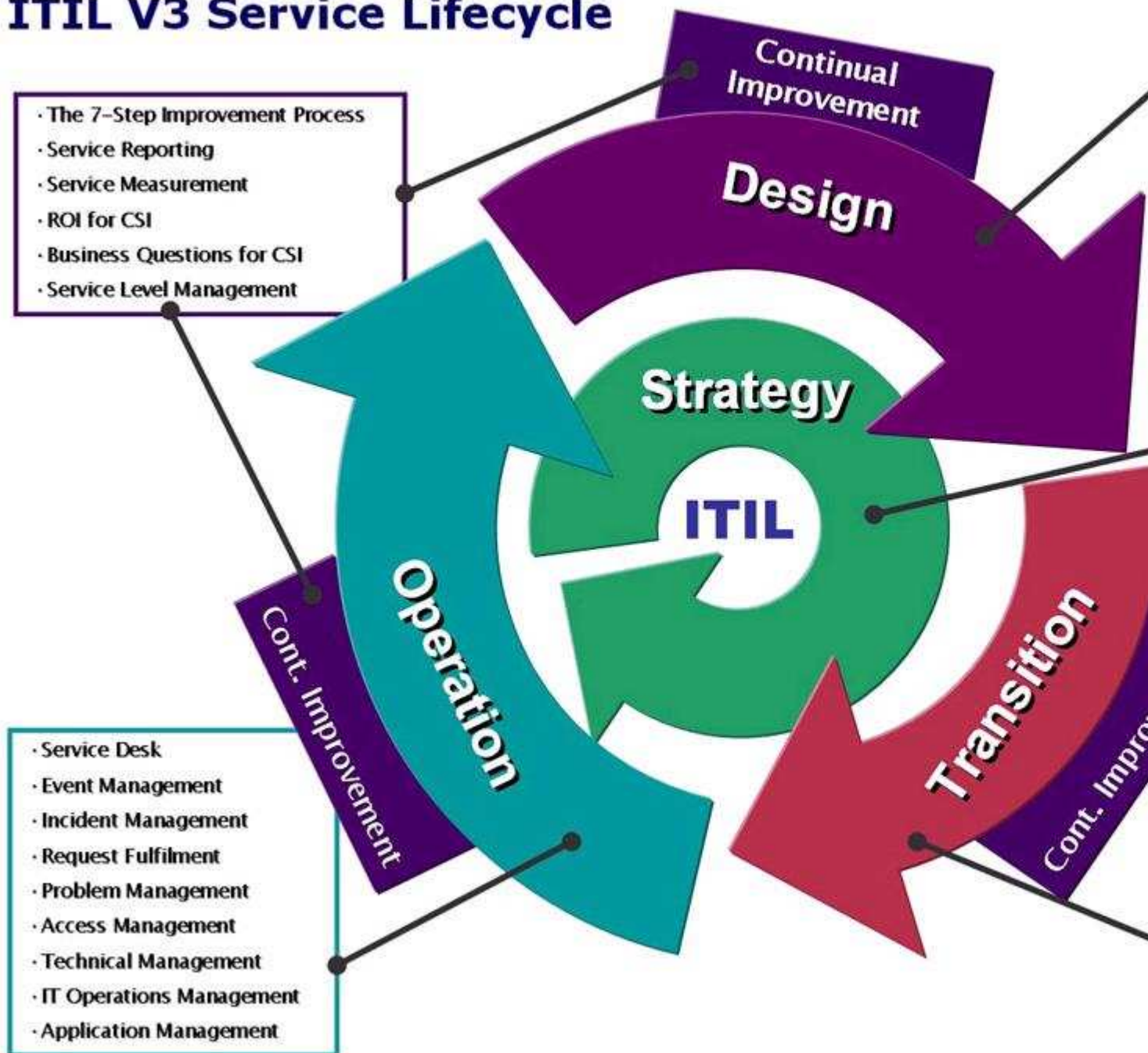
- A. Incident Management.
- B. Release and Deployment Management.
- C. Service Asset en Configuration Management.
- D. Service Catalogue Managment.



Correct Answer: B  
Section: (none)  
Explanation

Explanation/Reference:  
Antwoord: B

## ITIL V3 Service Lifecycle



### QUESTION 28

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk van de volgende beweringen over de Service Desk zijn correct.**

1. De Service Desk is een functie die voorziet in een communicatiemogelijkheid tussen de IT afdeling en de gebruikers voor alle operationele zaken
  2. De Service Desk is altijd de eigenaar van het Incident Management Proces
- A. Alleen 1.  
B. Beiden.  
C. Geen van beiden.  
D. Alleen 2.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 29

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**LEEG:**

- A. Leeg 1  
B. Leeg 2  
C. Leeg 3  
D. Leeg 4

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: LEEG

### QUESTION 30

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welke verantwoordelijkheid heeft de Security Manager bij het opstellen van een nieuwe Service Level Agreement (SLA)?**

- A. Een Security Manager heeft geen verantwoordelijkheid bij het opstellen van een SLA.  
B. Vaststellen van de Security Baseline in de Service Catalogus.  
C. Een adviserende rol bij het opstellen van de Security paragraaf in de SLA.  
D. Rapporteren over de technische beschikbaarheid van beveiligingscomponenten.

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**



Antwoord: B

### QUESTION 31

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Wat wordt in een Service Level Agreement (SLA) opgenomen ?**

- A. Afspraken over te leveren diensten.
- B. De beschikbaarheid van de afgelopen periode.
- C. Een plan van aanpak voor het opzetten van het proces Service Level Management.
- D. Gedetailleerde technische beschrijvingen van een netwerk protocol.

**Correct Answer: A**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

### QUESTION 32

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**In welke Core Publicatie van ITIL ® v3 vindt je een uitvoerige beschrijving van het volgende:**

- 1. Service Portfolio Management
  - 2. Demand Management
  - 3. Financial Management
- 
- A. Service Operation
  - B. Service Strategy
  - C. Service Transition
  - D. Continual Service Improvement

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

### QUESTION 33

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk van de volgende beweringen is correct over “Good Practice” ?**

- A. Het kan gebruikt worden om een organisatie beter te ontwikkelen
- B. Het is iets dat bij meerdere bedrijven wordt gebruikt
- C. Het is altijd goed gedocumenteerd in internationale standaarden
- D. Het is altijd gebaseerd op ITIL ®

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 34**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk van de volgende wordt NIET opgeslagen in de DML (Definitive Media Library) ?**

- A. Back-ups van Applicatie Data
- B. Master copies van software
- C. Software Licenties
- D. Master copies van gecontroleerde documentatie

**Correct Answer: A**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A

**QUESTION 35**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk proces bekijkt OLA's (Operation Level Agreements) volgens een terugkerend patroon ?**

- A. Supplier Management
- B. Service Portfolio Management
- C. Service Level Management
- D. Contract Management

**Correct Answer: B**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B

**QUESTION 36**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Major Incidenten vereisen:**

- A. Minder documentatie.
- B. Langere oplostijden.
- C. Minder urgentie.
- D. Aparte procedures.

**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D

**QUESTION 37**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

**Welk van de volgende kan niet bewaard en gemanaged worden met een tool ?**

- A. Kennis
- B. Informatie
- C. Wijsheid
- D. Data

**Correct Answer: C**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: C

**QUESTION 38**

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

---

Een spellingscontrole module van een tekstverwerkings pakket bevat een aantal fouten. De Applicatie Ontwikkelingsafdeling heeft de fout gecorrigeerd in een nieuwere versie.

**Welk proces is verantwoordelijk voor het testen van deze vernieuwde versie?**

- A. Configuration Management.
- B. Incident Management.
- C. Problem Management.
- D. Release Management.

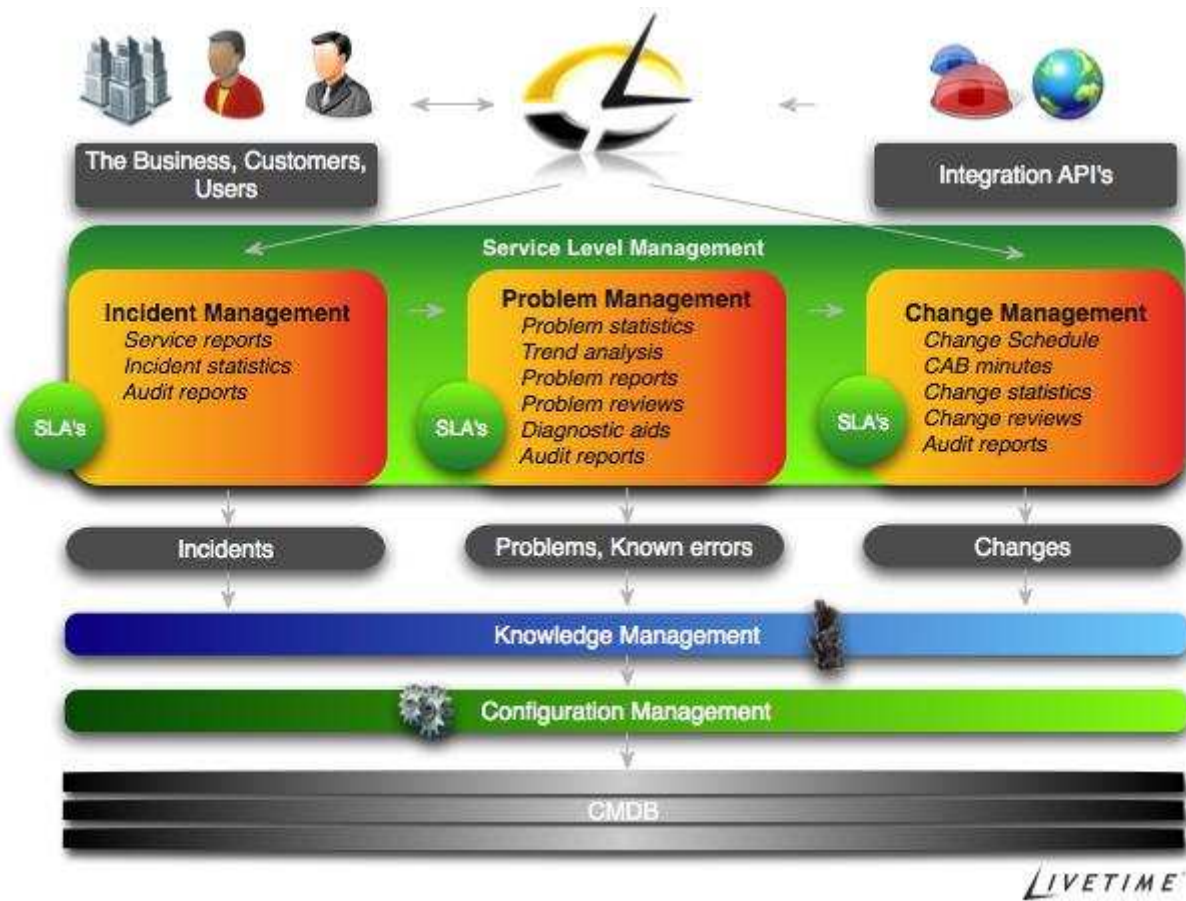
**Correct Answer: D**

**Section: (none)**

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: D



### QUESTION 39

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

Van welk ITIL ® proces zijn Reliability, Serviceability en Maintainability componenten ?

- A. IT Service Continuity Management.
- B. Service Level Management.
- C. Problem Management.
- D. Availability Management.

**Correct Answer:** A

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: A



#### QUESTION 40

Keuze Certificering: ITIL Versie 3 (ROC West-Brabant Radius Collega)

**Welke bewering is juist ?**

- A. De Configuration Management System (CMS) is deel van de Known Error Database (KEDB).
- B. De Service Knowledge Management System (SKMS) is onderdeel van het CMS.
- C. De KEDB en het CMS zijn onderdeel van het grotere SKMS.
- D. Het CMS is onderdeel van het Configuration Management Database (CMDB).

**Correct Answer:** B

**Section:** (none)

**Explanation**

**Explanation/Reference:**

Antwoord: B



<http://www.gratisexam.com/>