



**IT SERVICE
MANAGEMENT** ISO
IEC
20000

AN **exin** PRODUCT

01/06/2010

UITGAVE 1.0

SPECSHEET – SPECIFICATIES VOOR HET
PROFESSIONAL CERTIFICATE
CONTROL OF IT SERVICES
ACCORDING TO ISO/IEC 20000



Inhoudsopgave

1	Leeswijzer.....	4
2	Inleiding op de standaard ISO/IEC 20000	4
3	Doel van de certificering.....	5
4	Voordelen van de certificering	5
5	Doelgroep van de certificering.....	6
6	ISO/IEC 20000 certificeringsprogramma	7
7	Specificatie van het examen	8
7.1	Examennaam.....	8
7.2	Examenformaat	8
7.3	Toelatingseisen tot het examen	8
7.4	Exameninhoud	8
7.4.1	Weging van de exameninhoud	8
7.4.2	Gedetailleerde inhoud.....	8
7.5	Begrippenlijst	11
8	Beschrijving van de training	14
8.1	Trainingsnaam	14
8.2	Trainingsformaat.....	14
8.3	Toelatingseisen tot de training	14
8.4	Trainingsinhoud	14
8.5	Vereisten aan aanbieders van trainingen	14
8.6	Vereisten aan trainers	14
8.7	Vereisten aan de training	14
8.8	Vereisten voor de praktijkopdrachten.....	14
8.9	Lesplan voor de training	16
9	Woordenlijst	18
10	Overige informatie	19
10.1	Accreditatie.....	19
10.2	Examenmatrix/taxonomie & literatuurverwijzingen.....	19



IT SERVICE MANAGEMENT ISO IEC 20000

Copyright © 2010 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN/TÜV SÜD.

The qualification program in IT Service Management based on ISO/IEC 20000 is owned, developed and maintained by EXIN International and TÜV SÜD Akademie GmbH, Certification Body for Persons, Germany (referred to as TÜV SÜD in this document).



1 Leeswijzer

Dit document is ontworpen om aanbieders van trainingen te helpen bij het ontwikkelen van trainingen en het bijbehorende materiaal zodat dit voldoet aan de vereisten van EXIN/TÜV SÜD.

De hoofddoelstelling van deze specsheet is om de examenonderwerpen, de examenvereisten, de examenspecificaties en de doelgroep te onderkennen ter ondersteuning van de ontwikkeling van nieuwe hoogwaardige trainingen.

2 Inleiding op de standaard ISO/IEC 20000

Het hedendaagse IT-servicemanagement is toegespitst op het leveren en ondersteunen van efficiënte diensten aan de organisatie. Dit gebeurt zodat het vervullen van vereisten van klanten, kosteneffectiviteit en het soepel verlopen van de businessprocessen kan worden zeker gesteld. De reden hiervan is dat het optimaliseren van diensten wordt gezien als een voorwaarde voor een succesvolle aanwezigheid op nationale en internationale markten.

ISO/IEC 20000 is de eerste internationaal erkende wereldwijde procesgerichte norm die specifiek is opgesteld voor het vakgebied van IT-servicemanagement. ISO/IEC 20000-1 (Deel 1) is de formele specificatie, het definieert de vereisten die moeten worden behaald, terwijl ISO/IEC 20000-2 (Deel 2) de praktijkcode beschrijft.

ISO/IEC 20000 is onafhankelijk van andere frameworks, het is zogenaamd “framework neutraal”. Dit betekent dat er geen controle vastgesteld of impliciet aanwezig is, tussen deze standaard en raamwerken zoals MOF of ITIL[®] en de ondersteunende kwalificatieschema’s van deze raamwerken. Elk framework is geheel onafhankelijk van de ander ontwikkeld. Er moet echter wel opgemerkt worden dat er vele zowel publieke (MOF) als private frameworks (eigen best practices) zijn opgesteld die kunnen helpen bij het onderkennen van het vermogen tot en dus uiteindelijk het behalen van ISO/IEC 20000 certificering.

Zowel interne als externe service providers worden uitgedaagd om aan te tonen dat zij in staat zijn om de vereiste kwaliteit te kunnen leveren oftewel dat zij toereikende service managementprocessen hebben ingevoerd. Er zijn al externe service providers die als onderdeel van een uitnodiging tot een tender zijn gevraagd zich tegen de ISO/IEC 20000 standaard te certificeren. Het toekennen van het ISO/IEC 20000 certificaat is pas rechtmatig na door de ‘Registered Certification Bodies’ uitgevoerde audits tegen de ISO/IEC 20000 Deel 1 – “Specificatie” norm. Dit deel bewerkstelligt dat een dienstverlener een IT-servicemanagementsysteem ontwerpt, invoert en beheert in lijn met de vereisten uit de norm.



3 Doel van de certificering

De lesstof van de Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000 is zodanig opgezet dat deze praktische kennis biedt over hoe de ISO/IEC 20000-controlprocessen configuration management en change management en het releaseproces release management moeten worden toegepast. Behalve de proceseisen wordt de praktische kennis voor het implementeren van nieuwe of gewijzigde services behandeld.

Succesvolle kandidaten zullen bevestiging krijgen van een internationaal erkende derde partij ter bevestiging van hun vermogen om concepten van het IT-servicemanagement-systeem toe te passen volgens ISO/IEC 20000.

4 Voordelen van de certificering

Beslissers op het gebied van IT-servicemanagement worden geconfronteerd met veel verschillende mogelijkheden voor het vervullen van de ontwikkelbehoeften van hun personeel. Sommige van deze opties bestaan uit complexe trajecten die zij moeilijk in lijn weten te brengen met de behoeften van de verschillende rollen binnen IT-servicemanagement.

Het ISO/IEC 20000-certificeringsprogramma helpt om dit probleem aan te pakken door een programma te introduceren dat is gebaseerd op de behoeften van rollen binnen een IT-servicemanagementorganisatie. De modules laten niet alleen de kennis van de servicemanagementstandaard zien maar, nog belangrijker, ze laten zien hoe IT-servicemanagement moet worden opgezet, uitgevoerd en onderhouden door middel van best practices die beschikbaar zijn op de markt en best practices die zijn ontwikkeld door de IT service provider zelf.

De module "Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000" biedt vele voordelen die hieronder worden genoemd; de module biedt richtlijnen op het gebied van:

- Hoe zorg ik ervoor dat nieuwe services en wijzigingen in bestaande services tegen de afgesproken kosten en servicekwaliteit kunnen worden geleverd en gemanaged.
- Hoe definieer en controleer ik de componenten van de service en infrastructuur en onderhoud ik nauwkeurige configuratie-informatie.
- Hoe zorg ik ervoor dat alle wijzigingen gecontroleerd worden geëvalueerd, goedgekeurd, geïmplementeerd en beoordeeld.
- Hoe kan ik één of meer wijzigingen in een release opleveren, distribueren en volgen in de live-omgeving.
- Hoe kan ik de controlprocessen meten en verbeteren.

Dit goed gestructureerde trainingsprogramma helpt kandidaten om hun persoonlijke kwalificaties voortdurend te verbeteren en ondersteunt op die manier het continue



professionele ontwikkelingsproces binnen hun organisatie. Er is een duidelijk gedefinieerd certificeringstraject voor de kandidaten.

Vanuit algemeen oogpunt kunnen de voordelen voor de kandidaten als volgt worden samengevat; de module:

- is afgestemd op internationale standaards, hetgeen bijdraagt tot erkenning van de prestaties van de kandidaat
- is gedefinieerd, wordt uitgevoerd en onderhouden door een internationaal erkende organisatie met vele jaren ervaring in het bieden van kwalificaties van hoge kwaliteit
- is afgestemd op de 'op rollen gebaseerde behoeften' van de IT service provider en helpt zo te garanderen dat kandidaten zich bewust zijn van waar ze op moeten letten binnen hun domein. Tevens begrijpen ze ook de belangrijkste raakvlakken met andere belangrijke stakeholders
- is gebaseerd op het overbrengen van praktische kennis aan de kandidaten waardoor ze kennis opdoen die ze in de praktijk kunnen toepassen

5 Doelgroep van de certificering

De doelgroep voor deze module bestaat uit medewerkers die op praktische wijze betrokken zijn bij:

- activiteiten op het gebied van procesverbetering
- personeelsontwikkeling
- management van IT-servicemanagementfuncties
- algehele verbetering van het managementsysteem

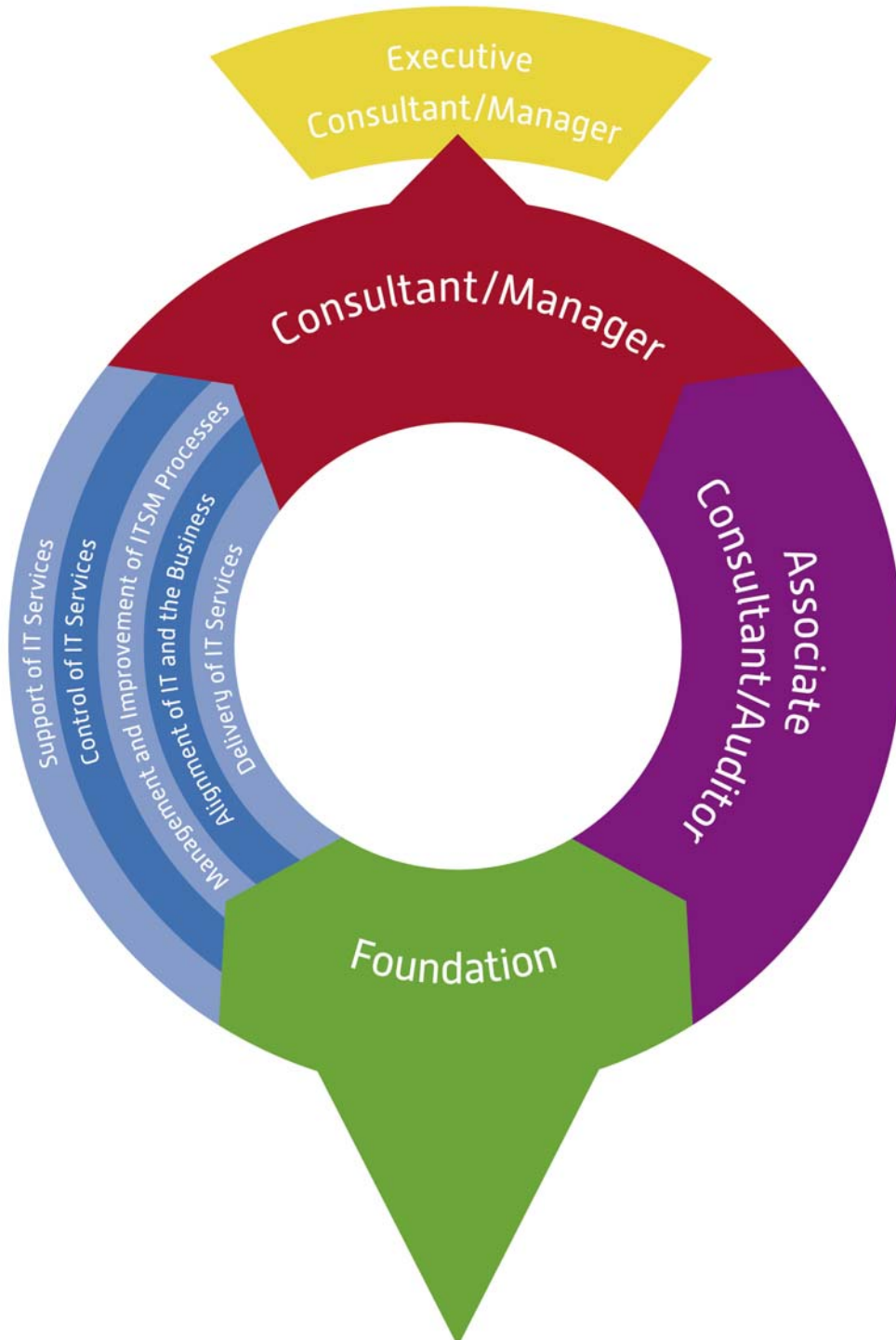
en/of

- Eén of meer processen in de controlomgeving van IT-servicemanagement managen



6 ISO/IEC 2000 certificeringsprogramma

Het Professional Certificate Control of IT Services according to ISO/IEC 2000 is een onderdeel van het “ISO/IEC 2000 certificeringsprogramma voor medewerkers” hetgeen een opeenvolging van examens omvat die in lijn zijn met de verschillende rollen binnen IT-servicemanagement.





7 Specificatie van het examen

7.1 Examennaam

De naam van het examen is: Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000 examen.

7.2 Examenformaat

Een op scenario's gebaseerd examen met meerkeuzevragen, bestaande uit 40 vragen.

De kandidaat moet tenminste 26 vragen correct beantwoorden om te slagen voor het examen.

Examenduur: 90 minuten.

7.3 Toelatingseisen tot het examen

Voor deelname aan het examen Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000 moet de kandidaat:

- in het bezit zijn van het Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000 of een vergelijkbaar certificaat.
- de training Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000 bij een geaccrediteerd opleidingsinstituut (ATP) hebben gevolgd.
- twee praktijkopdrachten met succes hebben voltooid tijdens bovengenoemde training.

7.4 Exameninhoud

7.4.1 Weging van de exameninhoud

Exameneisen	Gewicht (%)
1. De processen voor Control of IT Services plannen	20%
2. De Control of IT Services implementeren en managen	40%
3. De Control of IT Services meten en bewaken en erover rapporteren	20%
4. De processen voor Control of IT Services verbeteren	20%

7.4.2 Gedetailleerde inhoud

1 De processen voor Control of IT Services plannen (20%)

1.1 De activiteiten voor de processen voor Control of IT Services plannen (5%)

De kandidaat is in staat om:

- 1.1.1 De activiteiten te plannen die nodig zijn om nieuwe of gewijzigde services te implementeren
- 1.1.2 De activiteiten te plannen die nodig zijn om configuration management uit te voeren
- 1.1.3 De activiteiten te plannen die nodig zijn om change management uit te voeren
- 1.1.4 De activiteiten te plannen die nodig zijn om release management uit te voeren



1.2 Beleidsrichtlijnen, procedures, rollen en tools plannen (7,5%)

De kandidaat is in staat om:

- 1.2.1 De acceptatiecriteria te plannen voor het implementeren van nieuwe of gewijzigde services
- 1.2.2 De beleidsrichtlijnen en procedures te plannen voor het definiëren van configuratie items en het onderhouden van de CMDB
- 1.2.3 De beleidsrichtlijnen en procedures te plannen voor het autoriseren, inplannen en implementeren van standaardwijzigingen en noodwijzigingen
- 1.2.4 Het releasebeleid te plannen, inclusief het gebruik van gecontroleerde testomgevingen
- 1.2.5 De rollen te plannen die nodig zijn voor de activiteiten in de processen voor Control of IT Services
- 1.2.6 De tools te plannen die nodig zijn voor de activiteiten in de processen voor Control of IT Services

1.3 Interfaces met andere processen plannen (5%)

De kandidaat is in staat om:

- 1.3.1 Interfaces tussen de processen voor Control of IT Services te identificeren en plannen
- 1.3.2 Interfaces met de andere IT-servicemanagement processen te identificeren en plannen, inclusief de totale PDCA

1.4 Plannen van rapportage en beoordeling (2,5%)

De kandidaat is in staat om:

- 1.4.1 De rapporten voor verschillende doelgroepen te definiëren
- 1.4.2 Een plan te definiëren voor de beoordeling van de processen voor Control of IT Services
- 1.4.3 De kritische succesfactoren en key performance indicators te definiëren voor de processen voor Control of IT Services

2 De Control of IT Services implementeren en managen (40%)

2.1 De implementatie van de processen voor Control of IT Services managen (15%)

De kandidaat is in staat om:

- 2.1.1 De beleidsrichtlijnen en procedures binnen de organisatie te communiceren
- 2.1.2 De tools ter ondersteuning van de beleidsrichtlijnen en procedures in de organisatie te implementeren
- 2.1.3 Records en documentatie te onderhouden met betrekking tot de Control of IT Services

2.2 Beleidsrichtlijnen, procedures, methoden en technieken toepassen (15%)

De kandidaat is in staat om:

- 2.2.1 De acceptatie van nieuwe of gewijzigde services voor te bereiden en te managen
- 2.2.2 De vastlegging van CI's gedurende hun levenscyclus te managen, inclusief het onderhoud, de nulmeting en de integriteit van de CMDB
- 2.2.3 Standaardwijzigingen en noodwijzigingen gedurende hun levenscyclus te managen
- 2.2.4 Releases gedurende hun levenscyclus te managen, inclusief testen en de testomgeving



2.3 De teams voor Control of IT Services organiseren en leiden (10%)

De kandidaat is in staat om:

2.3.1 De effectiviteit van de teams voor de processen voor Control of IT Services te managen

3 De Control of IT Services meten en bewaken en erover rapporteren (20%)

3.1 De processen voor Control of IT Services beoordelen (10%)

De kandidaat is in staat om:

3.1.1 Compliance met het proces voor het plannen en implementeren van nieuwe of gewijzigde services en het behalen van de KPI-doelen te analyseren

3.1.2 Compliance met het configuration management-proces en het behalen van de KPI-doelen te analyseren

3.1.3 Compliance met het change management-proces en het behalen van de KPI-doelen te analyseren

3.1.4 Compliance met het release management-proces en het behalen van de KPI-doelen te analyseren

3.2 Rapporteren over de effectiviteit en efficiëntie van de processen voor Control of IT Services (10%)

De kandidaat is in staat om:

3.2.1 Te rapporteren over de effectiviteit van de processen voor Control of IT Services op basis van kritische succesfactoren en key performance indicators

3.2.2 Te rapporteren over de efficiëntie van de processen voor Control of IT Services op basis van kritische succesfactoren en key performance indicators

3.2.3 Te rapporteren over compliance van documentatie met ISO/IEC 20000-1

3.2.4 Te rapporteren over non-conformiteit van records

4 De Control of IT Services verbeteren (20%)

4.1 Verbeteringen voor de processen voor Control of IT Services definiëren en prioriteren (20%)

De kandidaat is in staat om:

4.1.1 Verbeteringen te definiëren en prioriteren op basis van feedback van stakeholders

4.1.2 Verbeteringen te definiëren en prioriteren op basis van serviceprestaties



7.5 Begrippenlijst

Dit hoofdstuk bevat de basisbegrippen die de kandidaten moeten kennen. De basisbegrippen zijn weergegeven op alfabetische volgorde. Begrippen welke genoteerd zijn als afkorting evenals voluit zijn geschreven kunnen afzonderlijk in het examen voorkomen.

Let wel, kennis hebben van deze basisbegrippen is niet voldoende voor het afleggen van het examen; de kandidaat wordt geacht de theorie te begrijpen en toe te kunnen passen.

English

Accountability
Annual Trend
Assessment of improvement
Audit
Audit procedures
Auditability
Authority
Authorization
Baseline
Business benefit
Business need
Classified
Competency matching
Complaints
Configuration item (CI)
Configuration management database (CMDB)
Configuration verification
Consolidating roles
Continual service improvement (CSI)
Continual service improvement log
Controlled acceptance test
Corrective action
Critical success factor (CSF)
Customer dissatisfaction
Customer satisfaction
Deficiencies
Defined objectives
Definitive software library (DSL)
Degree of control
Emergency change
Emergency release
Environment
Experience
Financial asset accounting
Firewall
Framework
Functional configuration audit
Identifiable components

Nederlands

Verantwoordelijkheid
Jaarlijkse tendens
Beoordeling van verbetering
Audit
Auditprocedures
Controleerbaarheid
Autoriteit
Authorisatie
Nulmeting
Bedrijfsbelang
Zakelijke behoefte
Vertrouwelijk/Geclassificeerd
Beroepsbekwaamheid matching
Klachten
Configuratie item (CI)
Configuration management database (CMDB)
Configuratieverificatie
Versterkende rollen
Continue verbetering van de dienstverlening (CSI)
Logboek voor CSI
Gecontroleerde acceptatietest
Corrigerende actie
Kritische succesfactor (CSF)
Klantontevredenheid
Klanttevredenheid
Gebreken
Gedefinieerde doelen
Definitive software library (DSL)
Mate van controle
Noodchange
Noodrelease
Omgeving
Ervaring
Financial asset accounting
Firewall
Framework
Functionele configuratie audit
Identificeerbare componenten



Impact
Implementation
Integrated approach
Integration
Interfaces
ISO/IEC 20000 compliance
Key performance indicator (KPI)
Known error
Live environment
Major assets
Master copy
Non-conformities
Physical configuration audit
Policy
Post-implementation review (PIR)
Procedure
Process
Process effectiveness
Process efficiency
Process importance
Process maturity
RACI
Record
Recruitment
Relationships
Release date
Release distribution
Release packaging
Release plan
Release scheduling
Release sign off
Request for change (RFC)
Reversed change
Review plan
Risk assesment
Risk of failure
Role allocation
Scheduled implementation
Scope
Service acceptance criteria
Service commitments
Service criticality
Service delivery
Service improvement
Service management
Service management plan
Service performance
Service quality

Impact
Implementatie
Geïntegreerde benadering
Integratie
Raakvlakken
ISO/IEC 20000 naleving
Key performance indicator (KPI)
Known error
Live omgeving
Belangrijke activa
Origineel
Non-conformiteiten
Fysieke configuratie audit
Beleid
Post-implementation review (PIR)
Procedure
Proces
Effectiviteit van een proces
Efficiëntie van een proces
Belang van een proces
Volwassenheid van een proces
RACI
Registratie
Werving
Relaties
Releasedatum
Releasedistributie
Releasepakketten
Releaseplan
Releaseplanning
Release sign-off
Request for change (RFC)
Teruggedraaide wijziging
Beoordelingsplan
Risicobeoordeling
Risico van falen
Toewijzing van rol
Geplande implementatie
Scope/Bereik
Service acceptatie criteria
Serviceverplichtingen
Kritieke belang van service
Service delivery
Verbetering van de service
Servicemanagement
Servicemanagementplan
Prestaties van de dienstverlening
Servicekwaliteit



IT SERVICE MANAGEMENT 2000

ISO
IEC

Source of information
Staff recruitment
Staff resources
Sub-contractor
Target
Target audience
Teamwork
Trend

Bron van informatie
Medewerkerswerving
Personeelsmiddelen
Onderaannemer
Doelstelling
Doelgroep
Teamwork
Tendens



8 Beschrijving van de training

8.1 Trainingsnaam

Training voor Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000.

8.2 Trainingsformaat

De training moet gegeven worden door één trainer. Opdrachten en oefenexamens zijn verplichte onderdelen van de training.

8.3 Toelatingseisen tot de training

Voor deelname aan de Professional Control of IT Services according to ISO/IEC 20000 training moet de kandidaat:

- in het bezit zijn van het Foundation Certificate in IT Service Management according to ISO/IEC 20000 of een vergelijkbaar certificaat.

8.4 Trainingsinhoud

De training omvat op hoofdlijnen de volgende onderwerpen:

- De rol van mensen en communicatie in IT-servicemanagement
- Afstemmen van het managementsysteem met de business
- De cyclus voor continue verbetering van de dienstverlening
- Analyse van proces compliance en –efficiëntie

8.5 Vereisten aan aanbieders van trainingen

Opleidingsinstituten moeten door EXIN zijn geaccrediteerd om deze training te mogen geven. Raadpleeg de EXIN Accreditatiegids voor meer informatie.

8.6 Vereisten aan trainers

Trainers moeten door EXIN zijn geaccrediteerd om deze training te mogen geven. Raadpleeg de EXIN Accreditatiegids voor meer informatie.

8.7 Vereisten aan de training

Het trainingsmateriaal moet zijn geaccrediteerd volgens de accreditatie-eisen zoals deze in de EXIN Accreditatiegids zijn opgenomen.

8.8 Vereisten voor de praktijkopdrachten

Praktijkopdrachten vormen een belangrijk onderdeel van deze training. Kandidaten profiteren door het verkrijgen van kennis van voorbeelden vanuit de praktijk die tijdens de training worden behandeld. Op het professionele niveau is het praktische element verplicht. Het uitvoeren van de praktijkopdrachten maakt deel uit van de eisen voor Professional Certificate Control of IT Services according to ISO/IEC 20000.

Praktijkopdrachten kunnen worden gegeven en beoordeeld door een geaccrediteerde trainer van het geaccrediteerde opleidingsinstituut.

De trainer die verantwoordelijk is voor de praktijkopdrachten moet ervoor zorgen dat elke student op zodanige wijze deelneemt aan de opdrachten dat de individuele prestaties kunnen worden beoordeeld. Dit is vooral belangrijk bij groepsopdrachten.



Certificaten worden alleen toegekend aan kandidaten waarvoor bewijs van het succesvol voltooien van de opdrachten is ontvangen en die bovendien zijn geslaagd voor het examen met meerkeuzevragen.

Geaccrediteerde opleidingsinstituten en trainers dienen hun eigen praktijkopdrachten te gebruiken. Alle opdrachten moeten gebaseerd zijn op de gegeven criteria en moeten formeel worden goedgekeurd als onderdeel van het cursusmateriaal waarop de accreditatie van het opleidingsinstituut is gebaseerd. De scorecriteria voor de praktijkopdrachten moeten zodanig zijn dat ze een duidelijke beoordeling mogelijk maken van het vermogen van de kandidaat om de professionele rol te vervullen. Dit zal nauwkeurig worden onderzocht tijdens het accreditatieproces.

Het is de verantwoordelijkheid van het opleidingsinstituut om elke kandidaat correct te beoordelen. De beoordeling moet bestaan uit een zorgvuldige selectie en rotatie van groepen en een gebalanceerde deelname van de kandidaten op een zodanige manier dat elke kandidaat in de loop van de opdrachten de volledige gelegenheid krijgt om voldoende te worden beoordeeld. Om deze reden is het waarschijnlijk dat tenminste één opdracht individueel wordt uitgevoerd.

Als een deelnemer niet in staat is de essentiële vaardigheden te laten zien die nodig zijn voor een succesvol ISO/IEC 20000 Professional, moet de opleider dit rapporteren aan EXIN/TÜV SÜD. Tevens moet de opleider zijn/haar bevindingen bespreken met de deelnemer en de deelnemer eventueel extra of alternatieve training aanbieden of suggesties bieden om extra ervaring op te doen.



8.9 Lesplan voor de training

Het lesplan geeft een mogelijke structuur voor de training. Dit is slechts een indicatie die op geen enkele wijze eisen stelt aan de manier waarop de training wordt gegeven. Het plan geeft een logische volgorde van examenonderwerpen en een tijdindicatie die overeenkomt met de percentages van de exameneisen. De trainingsduur inclusief presentaties en opdrachten is 18 uur plus een examen van 1,5 uur.

Trainingsduur inclusief 1,5 uur examen	19,5 uur
Inleiding <ul style="list-style-type: none">• Logistieke zaken m.b.t. de training<ul style="list-style-type: none">○ praktijkopdrachten○ voorbeeldexamen○ examenopzet○ trainingsstructuur• ISO/IEC 20000 certificeringsprogramma	0,5 uur
Bespreking van ISO/IEC 20000-concepten <ul style="list-style-type: none">• Bespreking van ISO/IEC 20000• Bespreking van eisen voor een managementsysteem• Bespreking van planning en implementatie van servicemanagement• Bespreking van de IT-servicemanagement processen	1,0 uur
De processen voor Control of IT Services plannen <ul style="list-style-type: none">• De activiteiten voor de processen voor Control of IT Services plannen• Beleidsrichtlijnen, procedures, rollen en tools plannen• Interfaces met andere processen plannen• Plannen van rapportage en beoordeling	4,0 uur
De Control of IT Services implementeren en managen <ul style="list-style-type: none">• Managen van nieuwe of gewijzigde services, configuratie items, changes en releases gedurende hun levenscyclus• Beleidsrichtlijnen, procedures, methoden en technieken toepassen• De teams voor Control of IT Services organiseren en leiden• Records en documentatie onderhouden met betrekking tot de controlprocessen	6,0 uur
De Control of IT Services meten en bewaken en erover rapporteren <ul style="list-style-type: none">• De processen voor Control of IT Services beoordelen• Rapporteren over de effectiviteit en efficiëntie van de processen voor Control of IT Services• Configuratie audits uitvoeren• Post implementation reviews uitvoeren• Beoordelen van de kennisdatabanken die de controlprocessen ondersteunen	3,25 uur



IT SERVICE MANAGEMENT 2000

ISO
IEC

De Control of IT processen en services verbeteren <ul style="list-style-type: none">• Verbeteringen voor de processen voor Control of IT Services definiëren• Verbeteringen voor de processen voor Control of IT Services prioriteren	3,25 uur
Examen	1,5 uur



9 Woordenlijst

Examenmatrix/taxonomie

De examenmatrix specificeert het aantal en de weging van de vragen die zijn toegewezen aan ieder onderwerp, gebaseerd op exameneisen en -specificaties.

Exameneisen

De exameneisen zijn de hoofdonderwerpen van een module. De kandidaat moet een gedegen beheersing hebben van deze onderwerpen.

Examenspecificatie

De examenspecificaties wijden uit op de exameneisen. De examenspecificaties bestaan uit twee niveaus. Het beheersingsniveau bepaalt wat kandidaten moeten weten, begrijpen en wat ze moeten kunnen om toe te passen, analyseren of oplossen. Het testniveau bepaalt hoe en wat er getest wordt.

Literatuur

De specsheet geeft een overzicht van de vereiste en aanbevolen materialen voor het examen.

Beheersingsniveau

EXIN/TÜV SÜD ontwikkelt examenspecificaties op zes beheersingsniveaus van de herziene Bloom taxonomie (2001):

- 1** herinneren: het vermogen om geleerde informatie terug te halen, herfraseren en herinneren
- 2** begrijpen: het vermogen om de betekenis van informatie te doorgronden door interpretaties en vertaling van hetgeen werd geleerd
- 3** toepassen: het vermogen om informatie te gebruiken in een andere context dan waarin het werd geleerd
- 4** analyseren: het vermogen om de geleerde informatie op te delen om het begrip te vormen
- 5** evalueren: het vermogen om besluiten te nemen op basis van diepgaande reflectie, kritiek en beoordelingen
- 6** vormen: het vermogen om nieuwe ideeën en informatie te vormen en te gebruiken wat er geleerd is

Doelgroep

De doelgroep is het publiek voor wie de module is bedoeld.

Testniveau

Het testniveau geeft een indicatie van wat er gevraagd zou kunnen worden in het examen.

Weging

De weging van een exameneis of -specificatie geeft aan wat het relatieve belang van de eis of specificatie is en wordt uitgedrukt in een percentage. De weging van een exameneis of specificatie bepaalt het aantal vragen per onderwerp in het examen.



10 Overige informatie

10.1 Accreditatie

EXIN/TÜV SÜD Akademie eist dat kandidaten worden opgeleid door Accredited Training Providers voordat ze het examen afleggen bij een Accredited Examination Center (AEC).

Voor meer informatie over het accreditatieproces, dat is bedoeld om de kwaliteit van de trainingen en onafhankelijke certificering te verbeteren en beschermen, verwijzen wij u graag naar de beschikbare informatie op

www.exin-exams.com/training-providers/accreditation.aspx,

of neem contact op met de accreditatieafdeling (accreditation@exin-exams.com).

10.2 Examenmatrix/taxonomie & literatuurverwijzingen

De examenmatrix/taxonomie specificeert het aantal en de weging van de vragen in het examen, gebaseerd op de exameneisen en specificaties.

De literatuurverwijzingen weergegeven in de tabel op de volgende pagina verwijzen naar de lijst hieronder en zijn aanbevolen voor de opleider:

- A** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2005(E) Part 1: Specification
Zwitserland, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-1:2005(E)

- B** ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2005(E) Part 2: Code of Practice
Zwitserland, ISO, 2005
ISO/IEC 20000-2:2005(E)

- C** Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy
Integrated Service Management (BIP 0038)
Verenigd Koninkrijk, BSi, 2006
ISBN 0-580-44642-5

- D** Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy
Enabling Change (BIP 0035)
Verenigd Koninkrijk, BSi, 2006
ISBN 0-580-44639-5



**IT SERVICE
MANAGEMENT 2000**
ISO
IEC

- E** Jan van Bon, Leo van Selm
ISO/IEC 20000 - Een Introductie
Nederland, Van Haren Publishing, 2010
ISBN: 978 90 8753 585 8

Dit boek kan **A** en **B** vervangen omdat het de tekst van de standaard bevat.



EXAMENMATRIX/TAXONOMIE					LITERATUURVERWIJZINGEN	
Exameneis	Examenspecificatie		Weging %	Aantal vragen	Literatuur ID	Literatuurverwijzing
	Beheersingsniveau	Testniveau				
1	1.1	1.1.1-1.1.4	20	2	A B C	Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 9
	1.2	1.2.1-1.2.6		2	A B C	Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 9
	1.3	1.3.1-1.3.2		2	C	Hoofdstuk 1, 2, 3, 4
	1.4	1.4.1-1.4.3		2	A B	Hoofdstuk 5, 6.2, 9, 10
2	2.1	2.1.1-2.1.3	40		A B C D	Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 9 Hoofdstuk 2, 3, 4, 5
	2.2	2.2.1-2.2.4			A B C D	Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 9 Hoofdstuk 2, 3, 4, 5
	2.3	2.3.1			A B D	Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 5, 9, 10 Hoofdstuk 2, 3, 4, 5



3	3.1	3.1.1-3.1.4	20		A	Hoofdstuk 5, 9, 10
					B	Hoofdstuk 5, 9, 10
					C	Hoofdstuk 9
					D	Hoofdstuk 2, 3, 4, 5
	3.2	3.2.1-3.2.4			A	Hoofdstuk 5, 9, 10
					B	Hoofdstuk 5, 9, 10
					C	Hoofdstuk 9
					D	Hoofdstuk 2, 3, 4, 5
4	4.1	4.1.1-4.1.2	20		A	Hoofdstuk 5, 9, 10
					B	Hoofdstuk 5, 9, 10
					C	Hoofdstuk 9
					D	Hoofdstuk 2, 3, 4, 5