

Gegevens documentbeheer

Documentgegevens	
Documentnaam	ITIL_V3_Foundation_Certificate_Syllabus_v4.2_Dutch
Doel van het document	Een samenvatting geven van de syllabus voor het ITIL v3 Foundation Certificaat in IT-servicemanagement.
Versienummer van het document	4.2
Documentstatus	Live
Documenteigenaar	Hoofdexaminator
Opgesteld door	Hoofdexaminator
Datum eerste concept	30 oktober 2008
Datum van goedkeuring	27 februari 2009
Goedgekeurd door	ITIL Kwalificatiecommissie
Volgende geplande herzieningsdatum	

Versiegeschiedenis		
Versienummer	Datum van goedkeuring	Wijzigingen/Redenen voor wijziging/Opmerkingen
4.0	19 december 2008	Nieuw document
4.1	19 januari 2008	Toevoeging referentie 4.3.5 aan cursusonderdeel 05-52
4.2	27 februari 2009	Leerthema 03-34 toegevoegd

Distributielijst	
Naam	Titel/Bedrijf
4.0	Alle ITIL-examineringsinstituten
4.1	Alle ITIL-examineringsinstituten
4.2	Alle ITIL-examineringsinstituten



Beroepskwalificaties voor

ITIL®-Practices VOOR SERVICEMANAGEMENT

***Het ITIL Foundation Certificaat
in IT-servicemanagement
SYLLABUS***



The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce
ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

HET ITIL FOUNDATION CERTIFICAAT IN IT-SERVICEMANAGEMENT

Het doel van het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement is om een officiële verklaring af te geven dat de kandidaat kennis heeft van de ITIL-terminologie, -structuur en basisbegrippen en de basisprincipes van de ITIL-praktijken voor servicemanagement heeft begrepen.

Na het behalen van het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement is de cursist nog *niet* in staat om de ITIL-praktijken voor servicemanagement zonder verdere begeleiding in de praktijk *toe te passen*.

Doelgroep

De doelgroep voor het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement bestaat uit:

- Mensen die behoefte hebben aan basiskennis van de ITIL-structuur en willen weten hoe ITIL kan worden gebruikt om de kwaliteit van IT-servicemanagement binnen een organisatie te verbeteren.
- IT-medewerkers die binnen een organisatie werken waar ITIL is toegepast en aangepast en die geïnformeerd willen worden over en vervolgens willen bijdragen aan een doorlopend serviceverbeteringsprogramma.

Tot de doelgroep behoren o.a. IT-medewerkers, businessmanagers en proceseigenaren.

Leerdoelen

Kandidaten mogen verwachten dat zij na het succesvol afronden van de educatieve onderdelen en examens die bij dit certificaat horen, kennis en inzicht hebben verworven over de volgende onderwerpen.

- Servicemanagement in praktijk (begrip)
- De levenscyclus van een service (begrip)
- Belangrijkste principes en modellen (begrip)
- Algemene begrippen (kennis)
- Geselecteerde processen (kennis)
- Geselecteerde rollen (kennis)
- Geselecteerde functies (kennis)
- Technologie en architectuur (kennis)
- ITIL-kwalificatieprogramma (kennis)

Foundation-syllabus

De syllabus zal de richtlijn vormen voor het ontwerp, de ontwikkeling en het gebruik van oefenmaterialen en oefeningen die ervoor moet zorgen dat de kandidaten meer inzicht krijgen in en vaardigheid ontwikkelen met IT-servicemanagement, zoals omschreven in de ITIL-kernpublicaties ITIL Service Strategy, ITIL ServiceDesign, ITIL Service Transition, ITIL Service Operation, ITIL Continuous Service Improvement, ITIL Introductie en ITIL woordenlijst. We hebben bij de opzet van de syllabus rekening gehouden met het gebruiksgemak op het gebied van referenties, uitbreidingen en onderhoudsactiviteiten.

Kandidaten voor het ITIL Foundation certificaat in IT-servicemanagement moeten alle cursusonderdelen doorlopen en het bijbehorende examen succesvol maken om het certificaat te behalen.

Docenten zijn vrij om de cursus naar eigen inzicht te structureren en organiseren, mits de onderdelen hieronder voldoende worden behandeld. Het wordt docenten sterk afgeraden om de hieronder beschreven volgorde van de cursusonderdelen blindelings te volgen. Dit document is zo opgezet dat er flexibel mee kan worden omgegaan en het geeft docenten de ruimte om waar nodig informatie toe te voegen. Het aanbevolen aantal studie-uren bedraagt 18 uur plus het examen.

De cursusonderdelen behandelen de thema's die hieronder worden opgesomd. De termen die *schuin gedrukt* staan, worden nader uitgelegd in de ITIL woordenlijst.

Cursus-onderdeel	Inhoud
ITILFND01	<p>Servicemanagement in praktijk</p> <p>Het doel van dit cursusonderdeel is om de kandidaat te helpen het begrip <i>service</i> te definiëren en meer inzicht te krijgen in het concept <i>servicemanagement in praktijk</i>.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om:</p> <ul style="list-style-type: none">01-1. Een omschrijving te geven van het begrip <i>good practice</i> (SS 1.2.2)01-2. Een definitie en toelichting te geven bij het begrip <i>service</i> (SS 2.2.1)01-3. Een definitie en toelichting te geven bij het begrip <i>servicemanagement</i> (SS 2.1)01-4. Een definitie te geven van <i>functies</i> en <i>processen</i> (SS 2.3, 2.6.1, SD 2.3, SD 3.6.4, ST 2.3, SO 2.3, 3.1, CSI 2.3)01-5. Een toelichting te geven op het <i>procesmodel</i> en de kenmerken van <i>processen</i> (SD 2.3.1, 3.6.4) <p><i>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 45 minuten.</i></p>
ITILFND02	<p>De levenscyclus van een service</p> <p>Het doel van dit cursusonderdeel is om de kandidaat meer inzicht te geven in de waarde van de <i>levenscyclus van een service</i> en hoe de <i>processen</i> door de hele levenscyclus heen in elkaar grijpen. Daarnaast wordt er uitleg gegeven over de <i>doelstellingen</i> en business value in iedere fase van de levenscyclus.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om:</p> <ul style="list-style-type: none">02-2. Een omschrijving te geven van de structuur, <i>scope</i>, <i>componenten</i> en interfaces van de levenscyclus van een service (SS 1.2.3 volledig)02-3. Verslag uit te brengen over de belangrijkste doelen en <i>doelstellingen</i> van <i>Servicestrategie</i> (SS 1.3)

Cursus- onderdeel	Inhoud
	<p>02-4. Verslag uit te brengen over de belangrijkste doelen en <i>doelstellingen</i> van <i>Service-ontwerp</i> (SS 2.4.1, SD 3.1)</p> <p>02-5. Een korte uitleg te geven over de waarde die <i>Service-ontwerp</i> de business biedt (SD 2.4.3)</p> <p>02-6. Verslag uit te brengen over de belangrijkste doelen en <i>doelstellingen</i> van <i>Servicetransitie</i> (ST 2.4.1)</p> <p>02-7. Een korte uitleg te geven over de waarde die <i>Servicetransitie</i> de business biedt (ST 2.4.3)</p> <p>02-8. Verslag uit te brengen over de belangrijkste doelen en <i>doelstellingen</i> van <i>Serviceproductie</i> (SO 2.4.1)</p> <p>02-9. Een korte uitleg te geven over de waarde die <i>Serviceproductie</i> de business biedt (SO 2.4.3 1st par., SO 1.2.3.4)</p> <p>02-10. Verslag uit te brengen over de belangrijkste doelen en <i>doelstellingen</i> van <i>Continue serviceverbetering</i> (CSI 2.4.1, 2.4.2)</p> <p>Het is aan te raden dit deel van de opleiding in de andere cursusonderdelen te verwerken.</p> <p>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 1 uur.</p>
ITILFND03	<p>Algemene begrippen en definities</p> <p>Het doel van dit cursusonderdeel is dat de kandidaat een definitie kan geven van de belangrijkste termen op het gebied van <i>servicemanagement</i> en een toelichting kan geven bij de belangrijkste begrippen.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om een definitie en toelichting te geven bij de volgende belangrijke begrippen:</p> <p>03-1. <i>Utility</i> en <i>warranty</i> (SS 2.2.2)</p> <p>03-2. <i>Resources, capabilities</i> en <i>assets</i> (SS 3.2.1)</p> <p>03-3. <i>Serviceportfolio</i> (SS 4.2.3, SD 3.6.2 – tot einde van 1^{ste} opsommingsteken lijst)</p> <p>03-4. <i>Servicecatalogus (business-servicecatalogus</i> en <i>technische-servicecatalogus)</i> (SS 4.2.3.1, SD 4.1.4)</p> <p>03-5. De rol van <i>IT-governance</i> gedurende de <i>levenscyclus van een service</i> (CSI 3.10 volledig)</p> <p>03-6. <i>Business case</i> (SS 5.2.1 inleiding, CSI 4.4.1)</p> <p>03-7. <i>Risico</i> (SS 9.5.1, CSI 5.6.3)</p> <p>03-9. <i>Serviceprovider</i> (de kandidaat hoeft de drie soorten serviceproviders niet in detail uit het hoofd te weten) (SS 3.3 alleen inleiding, niet 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3)</p> <p>03-10. <i>Toeleverancier</i> (SD 4.2.4, 4.7.2)</p> <p>03-11. <i>Service Level Agreement</i> (SLA) (SD 4.2.4, 4.2.5.1)</p> <p>03-12. <i>Operational Level Agreement</i> (OLA) (SD 4.2.4)</p> <p>03-13. <i>Contract</i> (SD 4.7.5.1)</p> <p>03-14. <i>Service Design Package</i> (SD Bijlage A)</p> <p>03-15. <i>Beschikbaarheid</i> (SD 4.4.4)</p> <p>03-16. <i>Servicekennis-managementsysteem (SKMS)</i> (ST 4.7.4.2)</p> <p>03-17. <i>Configuratie-item (CI)</i> (ST 4.3.4.2)</p> <p>03-18. <i>Configuratiemanagementsysteem</i> (ST 4.3.4.3)</p> <p>03-19. <i>Definitive Media Library (DML)</i> (ST 4.3.4.3)</p> <p>03-20. <i>Service change</i> (ST 4.2.2)</p> <p>03-21. <i>Soorten changes</i> (normaal, <i>standaard</i> en <i>emergency</i>) (ST 4.2.6.1, 4.2.4.5, 4.2.6.9)</p> <p>03-22. <i>Release-unit</i> (ST 4.4.4.1)</p> <p>03-23. Het concept van de zeven R's van <i>changemanagement</i> (ST 4.2.6.4); het is niet nodig de lijst uit het hoofd te leren</p>

Cursus-onderdeel	Inhoud
	<p>03-24. <i>Event</i> (SO 4.1 1^{ste} par.) 03-25. <i>Alert</i> (SO woordenlijst) 03-26. <i>Incident</i> (SO 4.2) 03-27. <i>Impact, urgentie en prioriteit</i> (SO 4.2.5.4, 4.4.5.4) 03-28. <i>Service Request</i> (SO 4.3) 03-29. <i>Problem</i> (SO 4.4) 03-30. <i>Workaround</i> (SO 4.4.5.6) 03-31. <i>Known Error</i> (SO 4.4.5.7) 03-32. <i>Known Error-database (KEDB)</i> (SO 4.4.7.2) 03-33. De rol van communicatie bij <i>Serviceproductie</i> (SO 3.6) 03-34. <i>Service assets</i> (SS 3.2) 03-35. Releasebeleid (ST 4.1.4.2)</p> <p>Het is aan te raden dit onderdeel binnen de andere cursusonderdelen te behandelen.</p> <p>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 1 uur.</p>
ITILFND04	<p>Belangrijkste principes en modellen</p> <p>Het doel van deze module is om de kandidaat de belangrijkste principes en <i>modellen</i> van <i>servicemanagement</i> te helpen begrijpen en verklaren en hem/haar te helpen een aantal van de tegengestelde krachten binnen <i>servicemanagement</i> in evenwicht te brengen.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om:</p> <p>Servicestrategie</p> <p>04-2. Een beschrijving te geven van de basisprincipes van <i>waardecreatie</i> door middel van <i>services</i> (SS 3.3.1, 3.1.2)</p> <p>Service-ontwerp</p> <p>04-3. Inzicht te hebben in het belang van mensen (people), <i>processen</i>, producten en partners voor <i>servicemanagement</i> (SD 2.4.2) 04-4. De vijf belangrijkste aspecten van <i>Service-ontwerp</i> te begrijpen (SD 2.4.2):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Serviceportfolio-ontwerp</i> • Benoemen van <i>businessvereisten</i>, definitie van <i>servicevereisten</i> en <i>ontwerp van services</i> • Technologie en architecturaal <i>ontwerp</i> • <i>Procesontwerp</i> • <i>Measurement design</i> <p>Continue serviceverbetering</p> <p>04-8. Een toelichting te geven bij het <i>Plan-Do-Check-Act (PDCA) model</i> om kwaliteit te controleren en beheren (CSI 3.6, 5.5.1, 5.6, Afb. 5.6) 04-9. Een toelichting te geven bij het <i>continue serviceverbeteringsmodel</i> (CSI 2.4.4, Afb. 2.3) 04-10. Inzicht te hebben in de rol die metingen spelen bij de <i>continue serviceverbetering</i> en een toelichting te geven bij de volgende belangrijke elementen:</p>

Cursus- onderdeel	Inhoud
	<ul style="list-style-type: none"> • De rol van KPI's in het verbeterproces (CSI 4.1.2) • <i>Uitgangspunten</i> (CSI 3.7.1) • Soorten <i>metrics</i> of <i>meetwaarden</i> (technologiemeetwaarden, procesmeetwaarden, servicemeetwaarden) (CSI 4.1.2) <p><i>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 1,5 uur.</i></p>
ITILFND05	<p>Processen</p> <p>Het doel van dit cursusonderdeel is dat de kandidaten inzicht krijgen in hoe <i>servicemanagementprocessen</i> bijdragen aan de <i>levenscyclus van een service</i>. Daarnaast moet hij/zij een toelichting kunnen geven bij de high level <i>doelstellingen</i>, <i>scope</i>, basisbegrippen, <i>activiteiten</i> en uitdagingen voor vijf van de basisprocessen en de <i>doelstellingen</i> en een aantal basisbegrippen kunnen noemen voor dertien van de overige processen, inclusief hoe ze zich tot elkaar verhouden.</p> <p>De lijst met activiteiten waaruit ieder proces bestaat, beschrijft de minimumeisen en mag niet als een volledige lijst worden beschouwd.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om:</p> <p>Servicestrategie</p> <p>De doelstellingen en basisbegrippen te kunnen aangeven voor:</p> <p>05-21. <i>Demandmanagement</i> (SS 5.5)</p> <p>De volgende lijst moet worden behandeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitdagingen bij het beheren van de vraag naar services (SS 5.5.1) • Activity-based <i>demandmanagement</i> (Patterns of Business Activity, PBA) (SS 5.5.2) • Patronen in de klantactiviteiten en gebruikersprofielen (SS 5.5.3) <p>05-22. <i>Financieel Management</i> (SS 5.1 Inleiding, 5.1.2 inleiding)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business case <p>Service-ontwerp</p> <p>Een toelichting te geven bij de high level <i>doelstellingen</i>, basisbegrippen, proces<i>activiteiten</i> en <i>relaties</i> voor:</p> <p>05-31. <i>Servicelevelmanagement (SLM)</i> (SD 4.2.1, 4.2.2, 4.2.5, 4.2.5.1 - 9, CSI 3.5)</p> <p>De volgende lijst moet worden behandeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service-based SLA • Meervoudige SLA's • Service Level Requirements (SLR's) • SLAM-grafiek • Service-evaluatie • Serviceverbeterplan (SIP)

Cursus- onderdeel	Inhoud
	<p>De doelstellingen en basisbegrippen te kunnen aangeven voor:</p> <p>05-41. <i>Servicecatalogusmanagement</i> (SD 4.1 Inleiding, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-42. <i>Beschikbaarheidsmanagement</i> (SD 4.4.1, 4.4.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid van services • Beschikbaarheid van componenten • Betrouwbaarheid • Onderhoudbaarheid • Ondersteunbaarheid <p>05-43. <i>Informatiesecurity-management (ISM)</i> (SD 4.6 Inleiding, 4.6.1, 4.6.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiligheidsframework (SD 4.6.4.1) • Informatiesecuritybeleid (SD 4.6.4.2) • Informatiesecurity-managementsysteem (ISMS) (SD 4.6.4.3) <p>05-44. <i>Toeleveranciers-management</i> (SD 4.7 Inleiding, 4.7.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toeleveranciers- en contractendatabase (SD 4.7.4) <p>05-45. <i>Capaciteitsmanagement</i> (SD 4.3.1, 4.3.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capaciteitsplan • Business-capaciteits-management • Servicecapaciteits-management • Componentcapaciteits-management <p>05-46. <i>IT-servicecontinuïteitsmanagement</i> (SD 4.5.1, 4.5.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Business-continuïteitsplannen • Business-continuïteits-management • Business-impactanalyse • Risicoanalyse <p>Service transitie</p> <p>Een toelichting te geven bij de high level <i>doelstellingen</i>, <i>basisbegrippen</i>, <i>procesactiviteiten</i> en <i>relaties</i> voor:</p> <p>05-51. <i>Changemanagement</i> (ST 4.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soorten wijzigingsverzoeken (ST 4.2.4.3, tabel 4.3) • Changeprocesmodellen en workflows (ST 4.2.4.4) • Standaardchange (ST 4.2.4.5) • Terugvalplanning (ST 4.2.5) • Change Advisory Board / Emergency Change Advisory Board (ST 4.2.6.8) <p>05-52. <i>Serviceasset- en configuratiemanagement (SACM)</i> (ST 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5) inclusief:</p>

Cursus- onderdeel	Inhoud
	<ul style="list-style-type: none"> • Het configuratiemodel • Configuratie-items • Configuratiemanagementsysteem (CMS) • Definitive Media Library • Configuratie-uitgangspunt <p>De doelstellingen en basisbegrippen te kunnen aangeven voor:</p> <p>05-61. <i>Release- en deploymentmanagement</i> (ST 4.4.1, 4.4.4)</p> <p>05-62. <i>Kennismanagement</i> (ST 4.7 Inleiding, 4.7.1, 4.7.4)</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>DIKW & SKMS</i> <p>Serviceproductie</p> <p>Een toelichting te geven bij de high leveldoelstellingen, basisbegrippen, procesactiviteiten en relaties voor:</p> <p>05-71. <i>Incidentmanagement</i> (SO 4.2, Afb. 4.2)</p> <p>05-72. <i>Problemmanagement</i> (SO 4.4, Afb. 4.4), niet de PM-technieken</p> <p>De doelstellingen en basisbegrippen te kunnen aangeven voor:</p> <p>05-81. <i>Eventmanagement</i> (SO 4.1 Inleiding, 4.1.1, 4.1.4)</p> <p>05-82. <i>Request Fulfilments</i> (SO 4.3 Inleiding, 4.3.1, 4.3.4)</p> <p>05-83. <i>Accessmanagement</i> (SO 4.5 Inleiding, 4.5.1, 4.5.4)</p> <p>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 10 uur.</p>
ITILFND06	<p>Functies</p> <p>Het doel van dit cursusonderdeel is dat de kandidaat de rol, doelstellingen, organisatorische structuren van de servicedeskfunctie kan uitleggen en de rol, doelstellingen en overlap van drie andere functies kan aangeven.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om:</p> <p>06-1. De <i>rol, doelstellingen</i> en <i>organisatorische</i> structuren kunnen uitleggen voor</p> <ul style="list-style-type: none"> • De <i>servicedeskfunctie</i> (SO 6.2) <p>06-2. De <i>rol, doelstellingen</i> en <i>organisatorische</i> overlap kunnen aangeven van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De <i>functie technisch beheer</i> (SO 6.1, 6.3 Inleiding, 6.3.1, 6.3.2) • De <i>functie applicatiemanagement</i> (SO 6.5 Inleiding, 6.5.1, 6.5.2) • De <i>functie IT-operationsmanagement (IT-operationsbeheersing en facilitymanagement)</i> (SO 6.4 Inleiding, 6.4.1, 6.4.2)

Cursus- onderdeel	Inhoud
	<i>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 1 uur.</i>
ITILFND07	<p>Rollen</p> <p>Het doel van dit cursusonderdeel is om de kandidaat bewust te maken van de verantwoordelijkheden van een aantal van de belangrijkste <i>rollen</i> in het <i>servicemanagement</i>.</p> <p>Kandidaten moeten met name in staat zijn om:</p> <p>07-1. Een toelichting te kunnen geven op de <i>rol</i> en de verantwoordelijkheden van de</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Proceseigenaar</i> (SD 6.4 Inleiding, 6.4.1) • <i>Service-eigenaar</i> (CSI 6.1 Inleiding, 6.1.4) <p>07-2. Het <i>RACI</i>-model te kunnen herkennen en de rol van dit model bij het bepalen van de <i>organisatiestructuur</i> te kunnen toelichten. (SD 6 Inleiding, CSI 6.2 – niet RACI-VS of RASCI)</p> <p><i>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 30 minuten.</i></p>
ITILFND08	<p>Technologie en architectuur</p> <p>Het doel van deze module is om de kandidaat te leren</p> <p>08-2. Begrijpen hoe de automatisering van services bijdraagt aan het integreren van <i>servicemanagementprocessen</i> (SS 8.1)</p> <p><i>Het is aan te raden dit onderdeel binnen de andere cursusonderdelen te behandelen.</i></p>
ITILFND09	<p>ITIL-kwalificatieprogramma</p> <p>Het doel van deze module is om de kandidaat te leren</p> <p>09-1. Hoe hij/zij het <i>ITIL-kwalificatieprogramma</i> kan uitleggen, onderscheid kan maken tussen de doelen van de twee intermediate stromen, wat de bijbehorende certificaten zijn, ITIL Expert en ITIL Master, en wat de verschillende mogelijkheden voor verdere opleiding zijn.</p> <p><i>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 15 minuten.</i></p>
ITILFND10	<p>Proefexamen</p> <p>Het doel van deze module is om de kandidaat te helpen het ITIL Foundation examen te halen.</p> <p>Kandidaten moeten met name:</p> <p>10-1. Minimaal één ITIL Foundation proefexamen afleggen.</p> <p><i>De aanbevolen studieduur voor dit cursusonderdeel is minimaal 2 uur inclusief nakijken.</i></p>

Opzet van het examen

De syllabus bevat een begeleidend examen waarvoor de kandidaat een voldoende moet halen om het ITIL Foundation Certificaat in IT-servicemanagement te verkrijgen.

Soort	Multiple choice, 40 vragen. Er wordt een selectie gemaakt uit de volledige vragendatabase van ITIL Foundation in IT-servicemanagement.
Duur	Maximaal 60 minuten. Kandidaten die het examen in een andere taal dan hun moedertaal afleggen, krijgen 75 minuten de tijd en mogen een woordenboek gebruiken.
Voorwaarden	Een erkende ITIL Foundation opleiding wordt sterk aangeraden, maar is geen voorwaarde.
Supervisie	Ja
Open boek	Nee
Cesuur	65% (26 van de 40)
Cum laude score	Geen
Examenvorm	Online of op papier. Bij een exameninstituut met erkende onderwijsaanbieders