|  |  |
| --- | --- |
| **1.** | **A computer repeatedly locks without any error message. Which two conditions may be the cause of the problem? (Choose two.)**  *Ein Computer hängt sich mehrere Male ohne Fehlermeldung auf. Welche zwei Bedingungen können die Ursache für das Problem sein? (Wählen Sie zwei.)* |
| ➀ | The CPU needs to be upgraded. |
| ➁ | The user has breached the user security policy. |
| ➂ | The computer has a virus. |
| ➃ | The index service is not running. |
| ➄ | The UAC has been turned off. |
| ➅ | An update has corrupted the operating system. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.** | **What are two possible solutions to any Windows computer restarting continuously and never displaying the desktop? (Choose two.)**  *Welche zwei mögliche Lösungen gibt es, wenn bei jedem Neustart des Windows-Rechners der Desktop nicht angezeigt wird. (Wählen Sie zwei.)* |
| ➀ | Reset the hard drive jumpers. |
| ➁ | Press F8 to open the Advanced Options menu and choose Disable Automatic Restart on System Failure. |
| ➂ | Access the BIOS and change the boot order options. |
| ➃ | Run chkdsk /F /R from the recovery console. |
| ➄ | Upgrade the video card. |
| ➅ | Upgrade the processor. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3.** | **A technician arrives and asks a customer, "Can you describe the problem?" The customer replies, "All email messages that I send have the wrong date. I have restarted the computer several times, but this does not seem to help." What could be the problem?**  *Ein Techniker fragt einen Kunden:”Können Sie das Problem beschreiben?” Der Kunde antwortet:“Alle E-Mails, die ich sende haben das falsche Datum. Ich habe den Computer mehrmals neu gestartet, aber das scheint nicht zu helfen.“ Was könnte das Problem sein?* |
| ➀ | What could be the problem? |
| ➁ | The MBR is corrupted.? |
| ➂ | The CMOS battery has failed.? |
| ➃ | The hard drive is beginning to fail. |

|  |  |
| --- | --- |
| **4.** | **A technician is troubleshooting a Windows 7 laptop infected with a virus that has damaged the master boot record. The technician has booted the laptop using the installation media and is attempting to repair the laptop from the command line interface. Which two commands can the technician use to repair the corrupt master boot record? (Choose two.)**  *Ein Techzniker repariert ein Windows 7 Laptop mit einem Virus, der den Master Boot Record beschädigt oder infiziert hat. Der Techniker hat den Laptop mit Installationsmedien gestartet und versucht den Laptop über die Kommandozeile zu reparieren. Welche zwei Befehle kann der Techniker anwenden, um den beschädigten Master Boot Record zu reparieren? (Wählen Sie zwei.)* |
| ➀ | bootrec /fixmbr |
| ➁ | regedit |
| ➂ | regedt32 |
| ➃ | xbootrec /fixboot |
| ➄ | chkdsk |

|  |  |
| --- | --- |
| **5.** | **A freshly installed Windows 7 laptop is plugged into the network and configured with an IP address. The technician then attempts to ping the laptop from another computer. While the laptop is able to connect to other devices, the ping requests fail. What is the likely cause?**  *Ein frisch installierter Windows 7 Laptop wird an das Netzwerk angeschlossen und mit einer IP-Adresse konfiguriert. Der Techniker versucht den Laptop von einem anderen Computer anzupingen. Während der Laptop sich mit anderen Geräten verbinden kann, schlagen Pinganfragen auf den Laptop fehl. Was ist die wahrscheinlichste Ursache?* |
| ➀ | The network drivers for the NIC are out of date. |
| ➁ | TPM must be enabled. |
| ➂ | The Windows Firewall is blocking ping requests. |
| ➃ | The port speed for the NIC is incorrect. |

|  |  |
| --- | --- |
| **6.** | **A customer using a Windows XP computer is complaining that a new card reader is not working. ?A technician tests the card reader on a Windows 7 computer and does not detect any problems. What are two possible solutions to the problem with the XP computer? (Choose two.)**  *Ein Kunde mit einem Windows XP Computer beklagt sich, dass der neue Kartenleser nicht funktioniert. Ein Techniker testet den Kartenleser auf einem Windows 7 Computer und erkennt keine Probleme. Welche zwei möglichen Lösungen gibt es für dieses Problem mit dem Windows XP Computer (Wählen Sie zwei.)* |
| ➀ | Update the CMOS firmware. |
| ➁ | Install additional RAM. |
| ➂ | Download and install the driver from the manufacturer of the card reader. |
| ➃ | Modify the options in the BIOS. |
| ➄ | Install the driver from the CD provided with the card reader. |

|  |  |
| --- | --- |
| **7.** | **A technician is troubleshooting a laptop that has the power light on and the hard drive spinning. However, the laptop only displays vertical lines that change color. What is the problem?**  *Ein Techniker repariert einen Laptop, bei dem die Power- und Festplatten-LED leuchten. Doch der Bildschirm zeigt nur vertikale Linien, die ihre Farben ändern. Was ist das Problem?* |
| ➀ | The BIOS is corrupt. |
| ➁ | The LCD screen inverter has failed. |
| ➂ | The backlight lamp has failed. |
| ➃ | The LCD screen has failed. |

|  |  |
| --- | --- |
| **8.** | **A technician is upgrading an older PC with a dual core CPU. When the PC restarts, it is slower than it was before the upgrade. The Performance tab from the Task Manager displays only one CPU graph. What is the most probable solution to this problem?**  *Ein Techniker macht Upgrades eines älteren PCs mit einem Dual-Core-CPU. Wenn der PC neu gestartet wird, ist er langsamer als vor dem Upgrade. Die Registerkarte „Leistung“ aus dem Task-Manager zeigt nur einen CPU Graphen. Was ist die bestmögliche Lösung für dieses Problem?* |
| ➀ | Overclock the CPU. |
| ➁ | Update the BIOS firmware to support the dual core CPU. |
| ➂ | Replace the HDD with a higher capacity hard drive. |
| ➃ | Increase the amount of RAM available. |

|  |  |
| --- | --- |
| **9.** | **A PC is not able to connect to a wired network. Pinging the loopback address is successful, but the gateway cannot be reached. On the network switch all the interface lights are on, except for the interface connected to the PC. The LED on the network card is off. What is the most likely cause of this problem?**  *Ein PC ist nicht in der Lage sich über ein LAN-Kabel mit einem Netzwerk zu verbinden. Pingen der Loopback-Adresse ist erfolgreich, aber das Gateway kann nicht erreicht werden. Auf der Netzwerk-Switch-Schnittstelle leuchten alle LEDs , mit Ausnahme der Schnittstelle des PCs. Die auf der Netzwerkkarte ausgeschaltet ist. Was ist die bestmögliche Lösung für dieses Problem?* |
| ➀ | The network switch is faulty. |
| ➁ | The network cable is faulty. |
| ➂ | The PC has an incorrect IP address for the DNS server. |
| ➃ | The gateway needs to be fixed. |

|  |  |
| --- | --- |
| **10.** | **A group of users is unable to connect to the network. When testing several of the PCs and issuing the command ipconfig, the technician notices that all of them have an IP address in the 169.254.x.x range. What is the most likely cause of this problem?**  *Eine Gruppe von Benutzern ist nicht mit dem Netzwerk verbunden. Bei der Prüfung von mehreren PCs und der Eingabe des Befehls “ipconfig” bemerkt der Techniker, dass sie alle eine IP-Adresse im Bereich 169.254.xx haben. Was ist wahrscheinlichste Ursache für dieses Problem?* |
| ➀ | The DHCP server is not operational. |
| ➁ | The Internet connection is down. |
| ➂ | The gateway address is incorrect. |
| ➃ | The DNS server is not operational. |

|  |  |
| --- | --- |
| **11.** | **A technician finds that occasionally when a network printer is restarted, clients are unable to print to it, receiving a "Document failed to print" message. What is a probable cause of this?**  *Ein Techniker stellt fest, dass wenn ein Netzwerkdrucker neu gestartet wird, die Kunden nicht in der Lage sind zu drucken. Sie erhalten eine „Dokument konnte nicht gedruckt werden“-Meldung. Was ist die wahrscheinlichste Ursache dafür?* |
| ➀ | The printer is configured to get an IP address using DHCP. Best-mögliche |
| ➁ | The toner level in the EP cartridge is low. |
| ➂ | The printer does not have enough memory. |
| ➃ | The drum is damaged. |
| ➄ | The power supply on the printer is failing. |

|  |  |
| --- | --- |
| **12.** | **A computer displays this message when the computer boots: "MBR has been changed or modified." What could cause this problem?**  *Ein Computer zeigt beim Starten folgende Meldung: “MBR hat sich geändert oder wurde modifiziert.“ Was könnte dieses Problem verursachen?* |
| ➀ | A RAM module is not fully inserted into the memory slot. |
| ➁ | The CMOS battery has failed. |
| ➂ | A virus has altered the Windows kernel. |
| ➃ | A boot sector virus has altered the master boot record. |

|  |  |
| --- | --- |
| **13.** | **A user complains that a printer is outputting random characters instead of the desired document. What is a probable cause of this?**  *Ein Benutzer beschwert sich, dass ein Drucker zufällige Zeichen ausgibt anstelle des gewünschten Dokuments. Was ist die wahrscheinlichste Ursache dafür?* |
| ➀ | The pickup rollers are defective. |
| ➁ | An incorrect print driver is installed. |
| ➂ | There is dirt or debris in the printer. |
| ➃ | The printer does not have enough memory. |

|  |  |
| --- | --- |
| **14.** | **A laptop that is running Windows XP displays "Missing NTLDR" after the POST. What are the two most probable reasons for this problem? (Choose two.)**  *Ein Windows XP Laptop zeigt nach dem POST die Meldung „Fehlende NTLDR“. Was sind die zwei wahrscheinlichsten Gründe für dieses Problem? (Wählen Sie zwei.)* |
| ➀ | Boot.ini is missing or damaged. |
| ➁ | There is a conflict with a newly installed device. |
| ➂ | The index service is not indexing in the correct locations. |
| ➃ | The boot order is not set correctly in the BIOS. |
| ➄ | BOOTMGR has been corrupted. |

|  |  |
| --- | --- |
| **15.** | **Several times during the last few days, a user has experienced the Blue Screen of Death when plugging an external hard drive into a laptop via USB. What is a possible solution for this problem?**  *Mehrmals in den letzten Tagen erschien bei einem Benutzer beim Einstecken einer externen Festplatte via USB ein Blue Screen . Was ist die bestmögliche Lösung für dieses Problem?* |
| ➀ | Research the boot error beep code to identify the source of the error. |
| ➁ | Research the STOP error and the name of the module that produced the error. |
| ➂ | Reinstall the operating system. |
| ➃ | Upgrade the operating system. |

|  |  |
| --- | --- |
| **16.** | **A technician replaces a laptop keyboard that was no longer functioning, and has verified that the newly replaced keyboard functions properly. What is the final step the technician should take as part of the troubleshooting process?**  *Ein Techniker ersetzt eine Laptop-Tastatur, die nicht mehr funktioniert hat und hat diese auf ihre Funktionen überprüft. Was ist der letzte Schritt den der Techniker im Rahmen dieses Prozesses tun sollte?* |
| ➀ | Implement preventive measures. |
| ➁ | Document all findings, actions, and outcomes. |
| ➂ | Ask a list of closed-ended questions. |
| ➃ | Research the problem. |

|  |  |
| --- | --- |
| **17.** | **Users are complaining that they are receiving spam from the email account that belongs to a co-worker. What could cause this problem?**  *Nutzer beschweren sich, dass die Mails von Kollegen im Spam Ordner landen. Was könnte dieses Problem verursachen?* |
| ➀ | The email client belonging to the co-worker is not configured properly. |
| ➁ | The email account belonging to the co-worker was hijacked because of malware. |
| ➂ | The network adapter on the computer that is used by the co-worker is malfunctioning. |
| ➃ | A virus has damaged the master boot record on the system that is used by the co-worker. |

|  |  |
| --- | --- |
| **18.** | **A technician is replacing an internal hard drive used as a secondary drive on a PC. After connecting the new hardware and powering up the computer, an "OS not found" error message is displayed. What is the most probable cause for that error message?**  *Ein Techniker ersetzt ein Laufwerk, welches sekundär benutzt wurde, und baut eine interne Festplatte ein. Nach dem Einbau der neuen Hardware und dem Starten des PCs erscheint eine Fehlermeldung „OS nicht gefunden“. Was ist die wahrscheinlichste Ursache für diese Fehlermeldung?* |
| ➀ | The motherboard needs replacing to be able to support the new hard drive. |
| ➁ | The USB port has too many attached devices to supply adequate power. |
| ➂ | The power supply is faulty. |
| ➃ | The hard drive jumper is set incorrectly. |
| ➄ | The BIOS needs updating. |

|  |  |
| --- | --- |
| **19.** | **A technician is troubleshooting a laser printer that outputs blank paper for all print jobs including printer test pages. What is a probable cause?**  *Ein Techniker repariert einen Laserdrucker. Dieser druckt nur leere Seiten, auch bei der Testseite. Was ist die wahrscheinlichste Ursache?* |
| ➀ | The fuser has failed. |
| ➁ | The drum wiper blade is worn. |
| ➂ | The laser printer does not have adequate memory. |
| ➃ | The drum is failing to hold a charge. |

|  |  |
| --- | --- |
| **20.** | **A technician is working on a laptop that has a dark display. After attaching an external display and verifying that it works, the technician now has a better idea as to the problem. What could be the problem?**  *Ein Techniker arbeitet an einem Laptop mit einem nicht funktionierenden Bildschirm. Nachdem er einen externen Monitor angeschlossen und auf seine Funktionalität geprüft hat, fällt ihm eine bessere Lösung für das Problem ein. Was könnte das Problem sein?* |
| ➀ | The power inverter of the LCD screen or backlight lamp has failed. |
| ➁ | The motherboard has failed. |
| ➂ | The display driver is incorrect. |
| ➃ | The CPU has failed. |

|  |  |
| --- | --- |
| **21.** | **A user complains that when a page is printed on a laser printer, the page smears when touched. What is a possible cause of this issue?**  *Ein Benutzer beschwert sich, dass wenn eine Seite mit dem Laserdrucker gedruckt wird diese bei Berührung verschmiert. Was ist eine mögliche Ursache für dieses Problem?* |
| ➀ | The pickup rollers are defective. |
| ➁ | The laser assembly is faulty. |
| ➂ | The EP drum is damaged. |
| ➃ | The fuser has failed. |

|  |  |
| --- | --- |
| **22.** | **Users in a recently installed wireless network are complaining of slow data transfer and frequent loss of connectivity. The technician checks that the wireless security is correctly implemented, and there is no evidence of unauthorized users on the network. Which two problems might the technician suspect? (Choose two.)**  *Benutzer in einem kürzlich installierten drahtlosen Netzwerk beschweren sich darüber, dass die Datenübertragung sehr langsam ist und die Verbinbung häufig abbricht. Der Techniker überprüft, ob die drahtlose Sicherheit richtig angepasst ist, weiterhin gibt es keine Hinweise auf nicht autorisierte Benutzer im Netzwerk. Welche zwei Probleme könnte der Techniker vermuten? (Wähle zwei.)* |
| ➀ | The antenna on the access point is too powerful. |
| ➁ | The DHCP server is faulty. |
| ➂ | The network passwords need to be reissued to the users. |
| ➃ | The wireless signal is too weak. |
| ➄ | There is interference from outside sources. |