

exemple d'examen

ITILF.FR

**IT Service Management
Foundation (based on ITIL®)
édition décembre 2007**

table des matières

2	introduction
3	exemple d'examen
13	barème
33	évaluation

EXIN International B.V.
Examination Institute for Information Science

Janssoenborch, Hoog Catharijne
Godebaldkwartier 365, 3511 DT Utrecht
P.O. Box 19147, 3501 DC Utrecht
The Netherlands

Telephone +31 30 234 48 25

Fax +31 30 231 59 86

E-mail info@exin.nl

Internet www.exin-exams.com



Introduction

Ceci est un exemple d'examen IT Service Management Foundation (based on ITIL®).

Cet exemple d'examen consiste en 40 questions à choix multiples. Chaque question à choix multiple comporte un certain nombre de réponses possibles dont seulement une est correcte.

Le maximum de points qui peut être obtenu lors de l'examen est de 40. Chaque réponse correcte rapporte un point. Si vous obtenez 26 points ou plus vous réussissez votre examen.

Le temps alloué lors de l'examen est de 60 minutes.

Tous les droits sur cette documentation sont réservés.

Bonne chance !

Copyright © 2007 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.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

Exemple d'examen

1 de 40

Quel processus est responsable de la mise en place du système de répartition des coûts ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion financière des services informatiques
- D. la gestion des niveaux de service (SLM)

2 de 40

Quel processus comprend l'activité consistant à décrire et à enregistrer tous les composants de l'infrastructure informatique ?

- A. la gestion de la capacité
- B. la gestion des configurations
- C. la gestion des problèmes
- D. la gestion des niveaux de service (SLM)

3 de 40

La gestion de la disponibilité d'un service dans le cadre d'une initiative globale de gestion des services est importante pour une fourniture des services efficace.

Parmi les propositions suivantes, laquelle justifie la raison de gérer la disponibilité de Service ?

- A. La majorité des fournisseurs de services ont passé avec leurs clients des accords sur les niveaux de services (Service Level Agreements, SLAs) et donc la disponibilité est assurée.
- B. De nos jours, externaliser la TI est devenu de plus en plus envisageable, et donc, la disponibilité de Service est laissée dans les mains du fournisseur de service.
- C. Les outils utilisés pour la gestion des services fournissent des informations en temps réel sur la performance, ce qui rend la gestion de la disponibilité contestable.
- D. Pour atteindre ses objectifs, le Business est de plus en plus dépendant de l'informatique. Il est donc crucial que les objectifs en termes de disponibilités soient atteints.

4 de 40

Laquelle de ces activités n'est **pas** une activité de centre de services (Service Desk) ?

- A. appliquer des correctifs provisoires (Temporary Fixes)
- B. enregistrer des incidents
- C. établir un lien entre un incident et une erreur connue (Known Error)
- D. résoudre un problème

5 de 40

Comment se nomme le fait de faire appel à des experts techniques supplémentaires dans le processus de gestion des incidents ?

- A. escalade (Escalation) fonctionnelle
- B. classification d'incident
- C. analyse de problème
- D. résolution de l'incident et reprise de la production (Recovery)

6 de 40

Quelle est la **première** activité à réaliser lors de l'établissement du processus de gestion des mises en production ?

- A. la communication, la préparation et la formation
- B. la réalisation du planning de la mise en production
- C. la conception, la construction et la configuration
- D. l'élaboration de la politique des mises en production

7 de 40

Quelle activité ne relève **pas** de la responsabilité de la gestion de la continuité des services informatiques ?

- A. l'analyse des risques
- B. la conception de scénarios de reprise
- C. l'analyse de l'impact des incidents majeurs
- D. le test des arrangements de reprise

8 de 40

Le gestionnaire de la capacité demande à l'utilisateur de l'application si une certaine activité peut être menée la nuit afin d'éviter de surcharger l'unité centrale pendant la journée.

À quelle partie du processus de gestion de la capacité cela réfère-t-il ?

- A. la gestion des applications (Application Management)
- B. le dimensionnement des applications (Application Sizing)
- C. la gestion de la demande (Demand Management)
- D. la modélisation (Modeling)

9 de 40

Le diagnostic réussi d'un problème débouche sur une erreur connue. Il est alors possible d'émettre une demande de changement (Request for Change, RFC) sur la base de cette erreur connue (Known Error).

À quel moment l'erreur connue peut elle être fermée ?

- A. Lorsqu'une revue du changement a débouché sur un résultat satisfaisant.
- B. Lorsque les incidents associés à l'erreur connue ne se produisent plus.
- C. Lorsque la RFC est enregistrée par la gestion des changements.
- D. Lorsque la RFC est autorisée par le Comité consultatif sur les changements (Change Advisory Board, CAB).

10 de 40

Un composant spécifique de l'infrastructure informatique a été modifié dans l'entreprise X. Cela pourrait avoir des conséquences sur d'autres composants.

Quel processus devrait être mis en oeuvre afin d'offrir une bonne visibilité sur ces conséquences ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion des changements
- D. la gestion des configurations

11 de 40

Dans la gestion de la continuité des services informatiques, diverses mesures de précaution sont prises afin de s'assurer que la fourniture des services continue pendant / après une catastrophe. À titre d'exemple, citons la fourniture d'une alimentation électrique d'urgence.

Lequel des processus ci-dessous pourrait également lancer ce type de mesure ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion des changements
- D. la gestion des incidents

12 de 40

À quel moment une revue post implantation (Post Implementation Review, PIR) doit-elle avoir lieu ?

- A. après chaque changement
- B. à la demande de la personne à l'origine de la demande de changement
- C. en cas de changements d'urgence
- D. si un autre incident du même type se produit à nouveau, après qu'un changement ait été exécuté

13 de 40

Quelle est la première étape de la gestion des incidents ?

- A. détection et enregistrement
- B. détermination de la catégorie
- C. détermination de la priorité
- D. assistance initiale

14 de 40

Lorsqu'un évènement est enregistré par le centre de services, dans quel ordre les processus seront probablement exécutés ?

- A. la gestion des configurations, la gestion des incidents, la gestion des changements, la gestion des mises en production
- B. la gestion des incidents, la gestion des changements, la gestion des problèmes, la gestion des mises en production
- C. la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des mises en production
- D. la gestion des problèmes, la gestion des configurations, la gestion des mises en production, la gestion des changements

15 de 40

Où sont enregistrés les accords relatifs à la fourniture de services et à son lien avec la gestion de la sécurité ?

- A. dans un plan de capacité (Capacity Plan)
- B. dans une base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB)
- C. dans une bibliothèque de logiciels définitifs (Definitive Software Library, DSL)
- D. dans un accord sur les niveaux de services (Service Level Agreement, SLA)

16 de 40

A propos du catalogue de services (Service Catalog), laquelle des affirmations ci-dessous est correcte ?

- A. Il peut être utilisé à la place d'un accord sur les niveaux de services (Service Level Agreement, SLA).
- B. Il décrit tous les services fournis par l'organisation de gestion des services informatiques.
- C. Il décrit uniquement les services qui sont également inclus dans l'accord sur les niveaux de services (SLA).
- D. Il n'est pas essentiel à l'établissement d'un accord sur les niveaux de services (SLA).

17 de 40

Où les changements approuvés sont-ils publiés ?

- A. au sein du comité consultatif sur les changements (Change Advisory Board, CAB)
- B. dans une base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB)
- C. dans le calendrier prévisionnel des changements (Forward Schedule of Changes, FSC)
- D. dans le programme d'amélioration des services (Service Improvement Program, SIP)

18 de 40

Laquelle des descriptions ci-dessous correspond le mieux au contenu d'une bibliothèque de logiciels définitifs (Definitive Software Library, DSL) ?

- A. les versions autorisées de tous les logiciels utilisés dans l'infrastructure
- B. les copies de tous les logiciels en production
- C. les copies de toutes les versions des logiciels qui sont nécessaires
- D. les logiciels en attente d'un test d'approbation par l'utilisateur

19 de 40

Quel processus est chargé de la classification des perturbations de service signalées par les utilisateurs ?

- A. la gestion des changements
- B. la gestion des incidents
- C. la gestion des problèmes
- D. la gestion des niveaux de service

20 de 40

Chaque jour entre 16 h et 18 h, les caisses enregistreuses d'un supermarché font face à des perturbations sur le réseau.

Quel processus est responsable de l'explication de ces difficultés ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion des changements
- D. la gestion des problèmes

21 de 40

Quel critère est utilisé par la gestion des changements pour déterminer si une demande de changement (Request for Change, RFC) est à classer dans la catégorie mineure, significative/substantielle ou majeure ?

- A. le contenu
- B. l'impact
- C. la priorité
- D. l'urgence

22 de 40

Laquelle des questions suivantes **ne** trouve **pas** de réponse directement, en consultant la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB) ?

- A. Quels incidents ou problèmes se sont-ils produits avec cet ordinateur ?
- B. De quels éléments de configuration (CI) un service spécifique se compose-t-il ?
- C. Quels sont les membres du personnel du service X qui ont déménagé au service Y ?
- D. Quelles demandes de changement (Requests for Change, RFCs) ont été faites par rapport à un serveur donné ?

23 de 40

Comment une organisation peut-elle déterminer le degré d'efficacité du processus de gestion des niveaux de service ?

- A. en vérifiant les contrats avec les fournisseurs
- B. en définissant des niveaux de service (Service Levels)
- C. en mesurant la satisfaction du client
- D. en établissant un rapport de tous les incidents

24 de 40

Des activités ci-dessous, laquelle **n'est pas** une activité du centre de services ?

- A. la détection et l'enregistrement des incidents
- B. l'enquête sur les incidents et le diagnostic de ces derniers
- C. la gestion des demandes de service
- D. la propriété, la surveillance, le suivi, la communication

25 de 40

Lorsque l'on applique des méthodes et des techniques de gestion de la disponibilité aux phases de conception, de développement et de fourniture d'un Service, lequel des éléments ci-dessous n'affecte pas la disponibilité globale du service en question ?

- A. les dépenses pour l'achat des composants
- B. la résilience de l'infrastructure
- C. la qualité de la maintenance par les organisations de soutien et les fournisseurs
- D. la fiabilité des composants

26 de 40

Des activités ci-dessous, laquelle n'est **pas** une activité de la gestion des problèmes ?

- A. la gestion des relations avec les fournisseurs tiers
- B. la prévention proactive des incidents par le biais d'analyses de tendances
- C. la prise en charge des incidents ayant dépassé les délais acceptés
- D. la collaboration étroite avec la gestion de la disponibilité, afin de s'assurer du respect des niveaux de disponibilité des services convenus

27 de 40

Laquelle des activités ci-dessous est une activité de la gestion de la capacité ?

- A. la facilité de maintenance (Maintainability)
- B. la gestion des ressources (Resource Management)
- C. la sécurité (Security)
- D. la facilité de service (Serviceability)

28 de 40

Quel est l'objectif de la gestion des incidents ?

- A. la communication avec les clients et les utilisateurs sur de futures perturbations de service
- B. la correspondance - corrélation (Matching) de nouveaux incidents avec des erreurs connues (Known Errors)
- C. le rétablissement (Restoring) des services aussi rapidement que possible
- D. le suivi de problèmes (Tracking) dans la base de données des erreurs connues (Known Error Database, KEDB)

29 de 40

Laquelle des formules ci-dessous décrit le concept de base nommé intégrité dans le processus de gestion de la sécurité ?

- A. l'accès aux données à tout moment
- B. la protection des données contre un accès et une utilisation non autorisés
- C. la capacité de vérifier la justesse des données
- D. la justesse des données

30 de 40

Dans quelle activité de la gestion des configurations, des audits sont-ils régulièrement menés ?

- A. l'identification
- B. le planning
- C. la surveillance du statut
- D. la vérification

31 de 40

Quels sont les aspects que vous **ne** vous attendriez **pas** à voir dans un rapport de niveau de service destiné au client ?

- A. le niveau d'utilisation moyen du personnel du centre de services
- B. le niveau de disponibilité atteint et le temps non disponible par période de temps
- C. le pourcentage d'incidents résolus dans les marges de l'objectif
- D. les changements réussis et les retours à l'état initial par période de temps

32 de 40

Lequel des processus suivants est le plus interdépendant de la gestion de la capacité ou a la relation la plus directe avec la gestion de la capacité ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion des configurations
- C. la gestion de la continuité des services informatiques
- D. la gestion des mises en production

33 de 40

Un processus est une série d'activités organisées de manière logique afin d'atteindre un objectif prédéterminé.

De quoi le propriétaire du processus est-il responsable ?

- A. la description du processus
- B. l'implémentation du processus
- C. la fourniture de rapports sur les processus
- D. la mise en place du processus

34 de 40

Une panne d'électricité a mis toute l'infrastructure informatique hors service. Heureusement, un plan de continuité des services informatiques (ITSC) est disponible.

À quel moment devrait-on demander à l'équipe de gestion des crises de faire appel au plan ITSC ?

- A. Immédiatement, car les services informatiques ne peuvent plus être utilisés.
- B. Lorsque la défaillance est susceptible de dépasser les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de services (Service Level Agreement, SLA).
- C. Lorsque le gestionnaire des incidents l'estime nécessaire.
- D. Lorsque le délai dans lequel la défaillance aurait dû être résolue est dépassé.

35 de 40

Quel processus ou fonction standardise la demande d'un nouveau poste de travail ?

- A. la gestion des changements
- B. la gestion des incidents
- C. le centre de services
- D. la gestion des niveaux de service

36 de 40

Quelle affirmation décrit le plus exactement le rôle du centre de services ?

- A. Le centre de services fait en sorte que le service informatique convenu soit disponible.
- B. Le centre de services fait en sorte qu'il y ait toujours quelqu'un pour répondre au téléphone.
- C. Le centre de services est le seul interlocuteur des utilisateurs.
- D. La tâche principale du centre de services consiste à enquêter sur les problèmes.

37 de 40

Lequel des arguments ci-dessous constitue un avantage de l'utilisation de l'ITIL® ?

- A. Il est enfin possible de facturer les services informatiques.
- B. L'organisation autour des services informatiques peut être mise en place plus rapidement.
- C. La qualité et les coûts des services informatiques peuvent être gérés plus efficacement.
- D. Les utilisateurs peuvent influencer l'organisation informatique fournissant les services informatiques.

38 de 40

Dans la gestion des changements, un certain nombre d'activités ont lieu entre l'acceptation de la demande de changement (Request for Change, RFC) et la fin de l'implémentation des changements en question.

Quelle activité est exécutée **en premier** après l'acceptation de la demande de changement ?

- A. construction et test du changement
- B. détermination de l'urgence du changement
- C. implémentation du changement
- D. planification de la demande de changement

39 de 40

Que signifie le terme 'niveau de détail' dans le contexte de la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB) ?

- A. la profondeur de la structure de la base de données
- B. l'emplacement de l'élément de configuration (Configuration Item, CI)
- C. la quantité d'éléments de configuration (CI) stockés
- D. la relation entre les différents éléments de configuration (CI)

40 de 40

Des activités ci-dessous, laquelle est une tâche de la gestion proactive des problèmes ?

- A. l'analyse des tendances
- B. le fait d'apporter un changement pour résoudre un problème
- C. la gestion des erreurs connues (Known Errors)
- D. l'enregistrement des erreurs courantes

Barème

1 de 40

Quel processus est responsable de la mise en place du système de répartition des coûts ?

- A. la gestion de la disponibilité
 - B. la gestion de la capacité
 - C. la gestion financière des services informatiques
 - D. la gestion des niveaux de service (SLM)
- A. Incorrect. La gestion de la disponibilité est responsable de la disponibilité des services informatiques.
- B. Incorrect. La gestion de la capacité est responsable du point de vue stratégique d'une capacité adaptée au moment opportun.
- C. Correct. La gestion financière des services informatiques est responsable de la mise en place d'un système de répartition des coûts
- D. Incorrect. La gestion des niveaux de service est responsable de la gestion des accords sur les niveaux de service (Service Level Agreements, SLAs).

2 de 40

Quel processus comprend l'activité consistant à décrire et à enregistrer tous les composants de l'infrastructure informatique ?

- A. la gestion de la capacité
 - B. la gestion des configurations
 - C. la gestion des problèmes
 - D. la gestion des niveaux de service (SLM)
- A. Incorrect. La gestion de la capacité est responsable à un niveau stratégique de la fourniture de la capacité adéquate au bon moment et n'a pas de responsabilité pour les problèmes et les perturbations.
- B. Correct. La gestion des configurations est responsable de l'enregistrement des éléments de configuration (Configurations Items, CIs) dans la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB).
- C. Incorrect. La gestion des problèmes est le processus responsable de la résolution (proactive) des problèmes.
- D. Incorrect. La gestion des niveaux de service (SLM) est responsable de la gestion des accords sur les niveaux de service (Service Level Agreements, SLA).

3 de 40

La gestion de la disponibilité d'un service dans le cadre d'une initiative globale de gestion des services est importante pour une fourniture des services efficace.

Parmi les propositions suivantes, laquelle justifie la raison de gérer la disponibilité de Service ?

- A. La majorité des fournisseurs de services ont passé avec leurs clients des accords sur les niveaux de services (Service Level Agreements, SLAs) et donc la disponibilité est assurée.
 - B. De nos jours, externaliser la TI est devenu de plus en plus envisageable, et donc, la disponibilité de Service est laissée dans les mains du fournisseur de service.
 - C. Les outils utilisés pour la gestion des services fournissent des informations en temps réel sur la performance, ce qui rend la gestion de la disponibilité contestable.
 - D. Pour atteindre ses objectifs, le Business est de plus en plus dépendant de l'informatique. Il est donc crucial que les objectifs en termes de disponibilités soient atteints.
-
- A. Incorrect. Qu'il y ait lieu de parler d'un SLA formel ou informel, l'informatique est dans l'obligation de fournir des services afin d'atteindre les objectifs du Business.
 - B. Incorrect. Que les services soient externalisés ou non, la gestion de la disponibilité des services reste tout autant importante pour la satisfaction des besoins du Business.
 - C. Incorrect. Collecter plus d'informations ne justifie pas pour autant une collecte de qualité ni une collecte de données ayant de la valeur. Pour gérer la disponibilité, il faut plus que des flux de données en temps réel.
 - D. Correct. La relation entre l'informatique et le business est plus importante que jamais et afin de permettre au business de maintenir ses objectifs, les services fournis doivent être à la hauteur des niveaux de service (Service Levels) convenus.

4 de 40

Laquelle de ces activités n'est **pas** une activité de centre de services (Service Desk) ?

- A. appliquer des correctifs provisoires (Temporary Fixes)
 - B. enregistrer des incidents
 - C. établir un lien entre un incident et une erreur connue (Known Error)
 - D. résoudre un problème
-
- A. Incorrect. La gestion des problèmes peut fournir au centre de services des correctifs provisoires pour les incidents qui seront appliqués par le centre de services. Par exemple : redémarrer l'ordinateur.
 - B. Incorrect. Le centre de services enregistre tous les incidents.
 - C. Incorrect. Le centre de services tentera de résoudre un incident en établissant un lien entre les incidents et les erreurs connues.
 - D. Correct. La résolution de problèmes est une tâche de la gestion des problèmes, et non une tâche du centre de services.

5 de 40

Comment se nomme le fait de faire appel à des experts techniques supplémentaires dans le processus de gestion des incidents ?

- A.** escalade (Escalation) fonctionnelle
 - B.** classification d'incident
 - C.** analyse de problème
 - D.** résolution de l'incident et reprise de la production (Recovery)
- A.** Correct. L'implication d'un personnel plus compétent du point de vue technique est appelée une escalation fonctionnelle.
- B.** Incorrect. La classification des incidents est effectuée par le personnel du centre de services ou par celui de la gestion des incidents.
- C.** Incorrect. Les problèmes sont analysés par le personnel de la gestion des problèmes.
- D.** Incorrect. La résolution des incidents et le retour à un fonctionnement normal sont effectuées par le personnel du centre de services ou par celui de la gestion des incidents.

6 de 40

Quelle est la **première** activité à réaliser lors de l'établissement du processus de gestion des mises en production ?

- A.** la communication, la préparation et la formation
 - B.** la réalisation du planning de la mise en production
 - C.** la conception, la construction et la configuration
 - D.** l'élaboration de la politique des mises en production
- A.** Incorrect. La communication, la préparation et la formation se déroulent lors de la mise en oeuvre du processus.
- B.** Incorrect. Le planning des mises en production est une activité qui a lieu après que le processus ait été mis en oeuvre et soit opérationnel.
- C.** Incorrect. La conception, la construction et la configuration d'une mise en production se déroulent après que le processus ait été mis en oeuvre et soit opérationnel.
- D.** Correct. L'élaboration de la politique des mises en production est la première activité lors de l'établissement du processus.

7 de 40

Quelle activité ne relève **pas** de la responsabilité de la gestion de la continuité des services informatiques ?

- A.** l'analyse des risques
 - B.** la conception de scénarios de reprise
 - C.** l'analyse de l'impact des incidents majeurs
 - D.** le test des arrangements de reprise
-
- A.** Incorrect. L'analyse des risques fait partie de la gestion de la continuité des services informatiques.
 - B.** Incorrect. La conception de scénarios de reprise fait partie de la gestion de la continuité des services informatiques.
 - C.** Correct. L'analyse de l'impact des incidents majeurs fait partie de la gestion des incidents.
 - D.** Incorrect. Le test des options de reprise fait partie de la gestion de la continuité des services informatiques.

8 de 40

Le gestionnaire de la capacité demande à l'utilisateur de l'application si une certaine activité peut être menée la nuit afin d'éviter de surcharger l'unité centrale pendant la journée.

À quelle partie du processus de gestion de la capacité cela réfère-t-il ?

- A.** la gestion des applications (Application Management)
 - B.** le dimensionnement des applications (Application Sizing)
 - C.** la gestion de la demande (Demand Management)
 - D.** la modélisation (Modeling)
-
- A.** Incorrect. La gestion des applications est une activité quotidienne permettant la maintenance et le support aux applications utilisées par l'organisation.
 - B.** Incorrect. Le dimensionnement des applications est utilisé pour déterminer la capacité requise pour le support des applications nouvelles ou changées.
 - C.** Correct. La gestion de la demande est utilisée pour déterminer les besoins du client en termes de capacité et pour gérer l'utilisation de la capacité disponible, afin de fournir les meilleures performances possibles pendant la période où le Service est disponible.
 - D.** Incorrect. La modélisation est utilisée pour déterminer la capacité requise afin de supporter des besoins futurs en termes de capacité.

9 de 40

Le diagnostic réussi d'un problème débouche sur une erreur connue. Il est alors possible d'émettre une demande de changement (Request for Change, RFC) sur la base de cette erreur connue (Known Error).

À quel moment l'erreur connue peut elle être fermée ?

- A. Lorsqu'une revue du changement a débouché sur un résultat satisfaisant.
 - B. Lorsque les incidents associés à l'erreur connue ne se produisent plus.
 - C. Lorsque la RFC est enregistrée par la gestion des changements.
 - D. Lorsque la RFC est autorisée par le Comité consultatif sur les changements (Change Advisory Board, CAB).
-
- A. Correct. L'erreur connue peut être fermée lorsque le changement est mis en oeuvre avec succès et que le problème est résolu.
 - B. Incorrect. Ceci n'implique pas que le problème est résolu. Seulement dans le cas d'une mise en oeuvre réussie, l'erreur connue pourra être fermée.
 - C. Incorrect. L'enregistrement de la RFC par la gestion du changement, n'implique pas que le problème est résolu. Ce n'est qu'après la mise en oeuvre réussie du changement que l'erreur connue peut être fermée.
 - D. Incorrect. Le problème n'est pas encore résolu lorsque la RFC est autorisée par le comité consultatif sur les changements (CAB). Ce n'est qu'après la mise en oeuvre réussie du changement que l'erreur connue peut être fermée.

10 de 40

Un composant spécifique de l'infrastructure informatique a été modifié dans l'entreprise X. Cela pourrait avoir des conséquences sur d'autres composants.

Quel processus devrait être mis en oeuvre afin d'offrir une bonne visibilité sur ces conséquences ?

- A. la gestion de la disponibilité
 - B. la gestion de la capacité
 - C. la gestion des changements
 - D. la gestion des configurations
-
- A. Incorrect. La gestion de la disponibilité est responsable de la disponibilité des services informatiques.
 - B. Incorrect. La gestion de la capacité est responsable stratégiquement d'une capacité adaptée au moment opportun.
 - C. Incorrect. La gestion des changements est le processus chargé de la planification et de la mise en oeuvre des changements.
 - D. Correct. La gestion des configurations est chargée de fournir des informations sur l'infrastructure informatique, ses composants et ses relations. Afin de contribuer à l'évaluation de l'impact d'un changement, la gestion des configurations doit avoir un niveau de détail approprié.

11 de 40

Dans la gestion de la continuité des services informatiques, diverses mesures de précaution sont prises afin de s'assurer que la fourniture des services continue pendant / après une catastrophe. À titre d'exemple, citons la fourniture d'une alimentation électrique d'urgence.

Lequel des processus ci-dessous pourrait également lancer ce type de mesure ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion des changements
- D. la gestion des incidents

- A. Correct. Afin de garantir la disponibilité des services informatiques, la gestion de la disponibilité peut prendre certaines mesures pour assurer la fourniture des services dans des conditions normales. L'une d'entre elles est de proposer une alimentation électrique d'urgence.
- B. Incorrect. La gestion de la capacité est stratégiquement responsable de la capacité adéquate au bon moment et n'est pas responsable de la fourniture d'une alimentation électrique d'urgence.
- C. Incorrect. La gestion des changements est responsable de l'installation d'un système d'alimentation électrique d'urgence car il s'agit d'un changement, cependant la gestion des changements n'est pas responsable du lancement de ces mesures.
- D. Incorrect. La gestion des incidents est responsable de la résolution des incidents la plus rapidement possible. Prendre des mesures de précaution n'est pas une tâche de la gestion des incidents.

12 de 40

À quel moment une revue post implantation (Post Implementation Review, PIR) doit-elle avoir lieu ?

- A. après chaque changement
- B. à la demande de la personne à l'origine de la demande de changement
- C. en cas de changements d'urgence
- D. si un autre incident du même type se produit à nouveau, après qu'un changement ait été exécuté

- A. Correct. Une PIR devrait avoir lieu après chaque changement.
- B. Incorrect. Une PIR devrait avoir lieu après chaque changement, et pas uniquement lorsque la personne/entité ayant soumis la demande de changement en fait la demande.
- C. Incorrect. Une PIR doit avoir lieu après chaque changement et pas uniquement en cas de changement d'urgence.
- D. Incorrect. Une PIR doit avoir lieu après chaque changement, pas uniquement lorsqu'un autre incident a lieu après que le changement ait été effectué.

13 de 40

Quelle est la première étape de la gestion des incidents ?

- A.** détection et enregistrement
 - B.** détermination de la catégorie
 - C.** détermination de la priorité
 - D.** assistance initiale
-
- A.** Correct. La détection et l'enregistrement des incidents constituent la première étape du processus de gestion des incidents.
 - B.** Incorrect. La détermination de la catégorie d'un incident est une étape du processus de gestion des incidents, mais cette étape a lieu après la détection et l'enregistrement de l'incident.
 - C.** Incorrect. La détermination du degré de priorité d'un incident est une étape du processus de gestion des incidents, mais cette étape a lieu après la détection et l'enregistrement de l'incident.
 - D.** Incorrect. L'assistance initiale est une étape du processus de gestion des incidents, mais cette étape a lieu après la détection et l'enregistrement de l'incident.

14 de 40

Lorsqu'un évènement est enregistré par le centre de services, dans quel ordre les processus seront probablement exécutés ?

- A.** la gestion des configurations, la gestion des incidents, la gestion des changements, la gestion des mises en production
 - B.** la gestion des incidents, la gestion des changements, la gestion des problèmes, la gestion des mises en production
 - C.** la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des mises en production
 - D.** la gestion des problèmes, la gestion des configurations, la gestion des mises en production, la gestion des changements
-
- A.** Incorrect. L'inscription d'une défaillance de service ne commence pas par la gestion des configurations mais sera officiellement enregistrée dans le cadre du processus de gestion des incidents.
 - B.** Incorrect. Normalement, la cause de l'évènement est identifiée par le biais de la gestion des problèmes et avant de soumettre un changement.
 - C.** Correct.
 - D.** Incorrect. La gestion des changements évalue et approuve tout changement avant implémentation par la gestion des mises en production.

15 de 40

Où sont enregistrés les accords relatifs à la fourniture de services et à son lien avec la gestion de la sécurité ?

- A.** dans un plan de capacité (Capacity Plan)
 - B.** dans une base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB)
 - C.** dans une bibliothèque de logiciels définitifs (Definitive Software Library, DSL)
 - D.** dans un accord sur les niveaux de services (Service Level Agreement, SLA)
-
- A.** Incorrect. Un plan de capacité décrit les besoins (futurs) en termes de capacité.
 - B.** Incorrect. Les accords ne sont pas enregistrés dans une base de données de gestion des configurations (CMDB). Dans une CMDB sont enregistrés tous les composants informatiques, les éléments de configuration (CI) et leurs liens.
 - C.** Incorrect. La bibliothèque de logiciels définitifs (DSL) regroupe uniquement les logiciels autorisés.
 - D.** Correct. Les accords avec le client sont enregistrés dans un accord sur les niveaux de services (SLA).

16 de 40

A propos du catalogue de services (Service Catalog), laquelle des affirmations ci-dessous est correcte ?

- A.** Il peut être utilisé à la place d'un accord sur les niveaux de services (Service Level Agreement, SLA).
 - B.** Il décrit tous les services fournis par l'organisation de gestion des services informatiques.
 - C.** Il décrit uniquement les services qui sont également inclus dans l'accord sur les niveaux de services (SLA).
 - D.** Il n'est pas essentiel à l'établissement d'un accord sur les niveaux de services (SLA).
-
- A.** Incorrect. Un accord sur les niveaux de services (SLA) décrit les niveaux de service négociés pour un Service informatique spécifique. Le catalogue de services décrit tous les Services informatiques que le prestataire de services informatiques est susceptible de fournir sans toutefois décrire les niveaux de service (Service Levels).
 - B.** Correct. Le catalogue de services décrit tous les services informatiques que le prestataire de services informatiques est en mesure de fournir.
 - C.** Incorrect. Un catalogue de services peut contenir un nombre de services plus important que celui inclus dans un accord sur les niveaux de services (SLA).
 - D.** Incorrect. Le catalogue de services décrit tous les services informatiques fournis par le prestataire de services informatiques et doit être utilisé lors de l'élaboration d'un accord sur les niveaux de services.

17 de 40

Où les changements approuvés sont-ils publiés ?

- A.** au sein du comité consultatif sur les changements (Change Advisory Board, CAB)
 - B.** dans une base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB)
 - C.** dans le calendrier prévisionnel des changements (Forward Schedule of Changes, FSC)
 - D.** dans le programme d'amélioration des services (Service Improvement Program, SIP)
- A.** Incorrect. Le comité consultatif sur les changements (CAB) est un groupe de personnes prenant des décisions quant aux changements et aux demandes de changement (Requests for Change, RFCs).
- B.** Incorrect. La CMDB sert à enregistrer tous les éléments de l'infrastructure informatique ainsi que leurs relations.
- C.** Correct. Tous les changements approuvés et planifiés figurent dans le calendrier prévisionnel des changements (FSC).
- D.** Incorrect. Un programme d'amélioration des services (SIP) est utilisé par la gestion des niveaux de service afin d'améliorer les services informatiques.

18 de 40

Laquelle des descriptions ci-dessous correspond le mieux au contenu d'une bibliothèque de logiciels définitifs (Definitive Software Library, DSL) ?

- A.** les versions autorisées de tous les logiciels utilisés dans l'infrastructure
 - B.** les copies de tous les logiciels en production
 - C.** les copies de toutes les versions des logiciels qui sont nécessaires
 - D.** les logiciels en attente d'un test d'approbation par l'utilisateur
- A.** Correct. Seules les versions autorisées des logiciels utilisés dans l'infrastructure informatique sont enregistrées dans la DSL.
- B.** Incorrect. La DSL contient uniquement des copies des logiciels autorisés. Qu'un logiciel soit opérationnel n'implique pas nécessairement qu'il soit également autorisé.
- C.** Incorrect. La DSL contient uniquement des copies des logiciels autorisés (Copies originales) déjà utilisés.
- D.** Incorrect. La DSL ne contient aucun logiciel en attente d'approbation par l'utilisateur.

19 de 40

Quel processus est chargé de la classification des perturbations de service signalées par les utilisateurs ?

- A.** la gestion des changements
- B.** la gestion des incidents
- C.** la gestion des problèmes
- D.** la gestion des niveaux de service

- A.** Incorrect. La gestion des changements est responsable de la classification des demandes de changement ainsi que de la planification et de la mise en œuvre des changements.
- B.** Correct. Les perturbations de service sont des incidents signalés par les utilisateurs au centre de services. Afin de gérer la perturbation, le centre de services applique le processus de gestion des incidents.
- C.** Incorrect. La gestion des problèmes est responsable des problèmes. Les perturbations de service sont des incidents et donc de la responsabilité de la gestion des incidents.
- D.** Incorrect. La gestion des niveaux de service est responsable de la gestion des accords sur les niveaux de service (SLA).

20 de 40

Chaque jour entre 16 h et 18 h, les caisses enregistreuses d'un supermarché font face à des perturbations sur le réseau.

Quel processus est responsable de l'explication de ces difficultés ?

- A.** la gestion de la disponibilité
- B.** la gestion de la capacité
- C.** la gestion des changements
- D.** la gestion des problèmes

- A.** Incorrect. La gestion de la disponibilité est responsable, d'un point de vue stratégique, de la disponibilité des services informatiques, mais pas des problèmes ni des perturbations.
- B.** Incorrect. La gestion de la capacité est responsable, d'un point de vue stratégique, de la capacité adéquate au bon moment et n'est pas responsable des problèmes ni des perturbations.
- C.** Incorrect. La gestion des changements est responsable de l'implémentation des changements, mais pas des problèmes ni des perturbations.
- D.** Correct. La gestion des problèmes est responsable de la résolution des problèmes. Ces incidents se déroulent quotidiennement et sont liés à un problème.

21 de 40

Quel critère est utilisé par la gestion des changements pour déterminer si une demande de changement (Request for Change, RFC) est à classer dans la catégorie mineure, significative/substantielle ou majeure ?

- A. le contenu
- B. l'impact
- C. la priorité
- D. l'urgence

- A. Incorrect. Le contenu de la demande de changement est une description du changement.
- B. Correct. L'impact est utilisé pour catégoriser la demande de changement. L'impacte détermine les ressources en termes d'argent, de temps et de capacité qui sont requises afin de mettre en oeuvre le changement.
- C. Incorrect. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
- D. Incorrect. L'urgence indique la rapidité avec laquelle un changement doit être implémenté.

22 de 40

Laquelle des questions suivantes **ne** trouve **pas** de réponse directement, en consultant la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB) ?

- A. Quels incidents ou problèmes se sont-ils produits avec cet ordinateur ?
- B. De quels éléments de configuration (CI) un service spécifique se compose-t-il ?
- C. Quels sont les membres du personnel du service X qui ont déménagé au service Y ?
- D. Quelles demandes de changement (Requests for Change, RFCs) ont été faites par rapport à un serveur donné ?

- A. Incorrect. Les incidents et les problèmes sont liés aux éléments de configuration (Configuration Items, CIs) et enregistrés dans la CMDB.
- B. Incorrect. Les relations entre les éléments de configuration (CI) sont enregistrées dans la CMDB.
- C. Correct. Les déplacements de personnel sont censés être suivis par les ressources humaines et cette information **ne** fait donc **pas** directement partie de la CMDB.
- D. Incorrect. Une demande de changement (RFC) est enregistrée dans la CMDB. La CMDB est mise à jour lorsque le changement a été mis en oeuvre.

23 de 40

Comment une organisation peut-elle déterminer le degré d'efficacité du processus de gestion des niveaux de service ?

- A.** en vérifiant les contrats avec les fournisseurs
 - B.** en définissant des niveaux de service (Service Levels)
 - C.** en mesurant la satisfaction du client
 - D.** en établissant un rapport de tous les incidents
-
- A.** Incorrect. Les contrats avec les fournisseurs font partie de la gestion des niveaux de service, mais vous ne pouvez pas déterminer le degré d'efficacité du processus en vérifiant les contrats.
 - B.** Incorrect. La définition de niveaux de service est importante pour la fourniture de services informatiques mais elle ne fournit aucune information sur le degré d'efficacité du processus de gestion des niveaux de service.
 - C.** Correct. La satisfaction du client est l'aspect le plus important pour déterminer le degré d'efficacité de la gestion des niveaux de service.
 - D.** Incorrect. L'établissement d'un rapport sur tous les incidents permet de déterminer le degré d'efficacité de la gestion des incidents, mais pas celle de la gestion des niveaux de service.

24 de 40

Des activités ci-dessous, laquelle **n'est pas** une activité du centre de services ?

- A.** la détection et l'enregistrement des incidents
 - B.** l'enquête sur les incidents et le diagnostic de ces derniers
 - C.** la gestion des demandes de service
 - D.** la propriété, la surveillance, le suivi, la communication
-
- A.** Incorrect. Ces activités sont la responsabilité du centre de services.
 - B.** Correct. Ces activités sont la responsabilité du processus de la gestion des incidents.
 - C.** Incorrect. Ces activités sont la responsabilité du centre de services.
 - D.** Incorrect. Ces activités sont la responsabilité du centre de services.

25 de 40

Lorsque l'on applique des méthodes et des techniques de gestion de la disponibilité aux phases de conception, de développement et de fourniture d'un Service, lequel des éléments ci-dessous n'affecte pas la disponibilité globale du service en question ?

- A. les dépenses pour l'achat des composants
 - B. la résilience de l'infrastructure
 - C. la qualité de la maintenance par les organisations de soutien et les fournisseurs
 - D. la fiabilité des composants
-
- A. Correct. Le coût d'un composant n'affecte pas directement la disponibilité globale d'un service.
 - B. Incorrect. La résilience, et la fiabilité, en partie pour cette dernière, affectent directement la disponibilité globale d'un service.
 - C. Incorrect. La facilité de service et la facilité de maintenance affectent directement la disponibilité globale d'un service.
 - D. Incorrect. La fiabilité des composants affecte directement la disponibilité globale d'un service.

26 de 40

Des activités ci-dessous, laquelle n'est **pas** une activité de la gestion des problèmes ?

- A. la gestion des relations avec les fournisseurs tiers
 - B. la prévention proactive des incidents par le biais d'analyses de tendances
 - C. la prise en charge des incidents ayant dépassé les délais acceptés
 - D. la collaboration étroite avec la gestion de la disponibilité, afin de s'assurer du respect des niveaux de disponibilité des services convenus
-
- A. Incorrect. Cela fait partie des activités exécutées par la gestion des problèmes.
 - B. Incorrect. Cela fait partie des activités exécutées par la gestion des problèmes.
 - C. Correct. Il se peut que l'on demande à la gestion des problèmes de soutenir la gestion des incidents au titre de ressource, mais pas d'en prendre la responsabilité.
 - D. Incorrect. Cela fait partie des activités exécutées par la gestion des problèmes.

27 de 40

Laquelle des activités ci-dessous est une activité de la gestion de la capacité ?

- A.** la facilité de maintenance (Maintainability)
 - B.** la gestion des ressources (Resource Management)
 - C.** la sécurité (Security)
 - D.** la facilité de service (Serviceability)
- A.** Incorrect. La facilité de maintenance est une activité de la gestion de la disponibilité.
B. Correct. La gestion des ressources est une activité de la gestion de la capacité.
C. Incorrect. La sécurité est la responsabilité de la gestion de la sécurité.
D. Incorrect. La facilité de service est une activité de la gestion de la disponibilité.

28 de 40

Quel est l'objectif de la gestion des incidents ?

- A.** la communication avec les clients et les utilisateurs sur de futures perturbations de service
 - B.** la correspondance - corrélation (Matching) de nouveaux incidents avec des erreurs connues (Known Errors)
 - C.** le rétablissement (Restoring) des services aussi rapidement que possible
 - D.** le suivi de problèmes (Tracking) dans la base de données des erreurs connues (Known Error Database, KEDB)
- A.** Incorrect. La communication est une tâche ou activité menée par le centre de services pour assister la gestion des incidents, mais cela ne constitue pas l'objectif de la gestion des incidents.
B. Incorrect. La correspondance - corrélation des incidents ne constitue pas l'objectif de la gestion des incidents. Cela fait partie d'une activité de la gestion des incidents.
C. Correct. C'est l'objectif de la gestion des incidents.
D. Incorrect. C'est une responsabilité de la gestion des problèmes.

29 de 40

Laquelle des formules ci-dessous décrit le concept de base nommé intégrité dans le processus de gestion de la sécurité ?

- A.** l'accès aux données à tout moment
 - B.** la protection des données contre un accès et une utilisation non autorisés
 - C.** la capacité de vérifier la justesse des données
 - D.** la justesse des données
- A.** Incorrect. L'accessibilité des données n'implique pas que ces dernières soient correctes dans le sens du concept d'intégrité.
- B.** Incorrect. la protection des données s'appelle la sécurité.
- C.** Incorrect. Ce n'est pas la capacité à vérifier la justesse des données mais le fait même qu'elles soient justes que l'on nomme intégrité.
- D.** Correct. La justesse des données s'appelle l'intégrité.

30 de 40

Dans quelle activité de la gestion des configurations, des audits sont-ils régulièrement menés ?

- A.** l'identification
 - B.** le planning
 - C.** la surveillance du statut
 - D.** la vérification
- A.** Incorrect. L'identification traite de l'identification des composants informatiques qui doivent être ajoutés à la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB).
- B.** Incorrect. Le planning signifie planifier le rôle et les responsabilités des processus et déterminer l'étendue et le niveau de détails de la base de données de gestion des configurations (CMDB).
- C.** Incorrect. La surveillance du statut des composants informatiques signifie examiner et communiquer dans un rapport les statuts des composants tels que « en fonctionnement », « en réparation », « en maintenance », « archivé ».
- D.** Correct. Une partie de l'activité « vérification » mène des revues et des audits pour déterminer si la base de données de gestion des configurations (CMDB) est à jour et correcte.

31 de 40

Quels sont les aspects que vous **ne** vous attendriez **pas** à voir dans un rapport de niveau de service destiné au client ?

- A. le niveau d'utilisation moyen du personnel du centre de services
 - B. le niveau de disponibilité atteint et le temps non disponible par période de temps
 - C. le pourcentage d'incidents résolus dans les marges de l'objectif
 - D. les changements réussis et les retours à l'état initial par période de temps
- A. Correct. Le niveau d'utilisation moyen du personnel du centre de services est mentionné dans un rapport du centre de services, pas dans un rapport de niveau de service.
- B. Incorrect. Un rapport sur le niveau de service contient la disponibilité atteinte dans un laps de temps déterminé.
- C. Incorrect. Le pourcentage des incidents résolus dans le respect des objectifs peut faire partie d'un rapport de niveau de service.
- D. Incorrect. Les changements réussis et les retours à l'état initial peuvent faire partie du rapport de niveau de service.

32 de 40

Lequel des processus suivants est le plus interdépendant de la gestion de la capacité ou a la relation la plus directe avec la gestion de la capacité ?

- A. la gestion de la disponibilité
 - B. la gestion des configurations
 - C. la gestion de la continuité des services informatiques
 - D. la gestion des mises en production
- A. Correct. La gestion de la capacité et la gestion de la disponibilité partagent des objectifs communs et se complètent. Dans l'idéal, la gestion de la disponibilité et la gestion de la capacité devraient être cohérentes car elles sont interdépendantes sur de nombreux points. À cause des nombreuses dépendances, les deux processus doivent être coordonnés efficacement. Ils utilisent de nombreux outils et techniques communs, notamment l'analyse d'impact de la défaillance d'un composant (Component Failure Impact Analysis, CFIA) et l'analyse par arbre de pannes (Fault Tree Analysis, FTA).
- B. Incorrect. Les informations fournies par la gestion des configurations sont utiles à la capacité et d'un point de vue conceptuel, la CDB (la base de données de la capacité) constitue un sous-ensemble de la CMDB (la base de données de la gestion des configurations). La relation la plus forte concerne la disponibilité à cause de son interdépendance.
- C. Incorrect. Bien qu'il s'agisse d'une interface de grande valeur, la continuité des services informatiques dépend plus de la gestion de la disponibilité pour ses activités de conception, et de la capacité pour ses besoins en capacité. La relation la plus forte concerne la disponibilité à cause de son interdépendance.
- D. Incorrect. La gestion des mises en production interagit avec la capacité lors de la détermination des options ou plans de déploiement, cependant la relation la plus directe avec la capacité concerne la disponibilité à cause de son interdépendance.

33 de 40

Un processus est une série d'activités organisées de manière logique afin d'atteindre un objectif prédéterminé.

De quoi le propriétaire du processus est-il responsable ?

- A. la description du processus
- B. l'implémentation du processus
- C. la fourniture de rapports sur les processus
- D. la mise en place du processus

- A. Correct. La principale responsabilité du propriétaire du processus consiste à s'assurer que le processus est adapté aux objectifs et à fournir une description de l'étendue du processus.
- B. Incorrect. La principale responsabilité du propriétaire du processus est d'avoir une vue globale du processus et d'assurer la responsabilité en dernier ressort de la 'qualité' du processus. L'implémentation du processus est la responsabilité du gestionnaire de processus et de l'équipe du processus.
- C. Incorrect. L'élaboration de rapports sur les processus est de la responsabilité du gestionnaire de processus.
- D. Incorrect. La responsabilité principale du propriétaire du processus est d'avoir une vue globale du processus pendant les opérations. La mise en place du processus est de la responsabilité du gestionnaire de processus, ce dernier étant conseillé par le propriétaire du processus.

34 de 40

Une panne d'électricité a mis toute l'infrastructure informatique hors service. Heureusement, un plan de continuité des services informatiques (ITSC) est disponible.

À quel moment devrait-on demander à l'équipe de gestion des crises de faire appel au plan ITSC ?

- A. Immédiatement, car les services informatiques ne peuvent plus être utilisés.
- B. Lorsque la défaillance est susceptible de dépasser les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de services (Service Level Agreement, SLA).
- C. Lorsque le gestionnaire des incidents l'estime nécessaire.
- D. Lorsque le délai dans lequel la défaillance aurait dû être résolue est dépassé.

- A. Incorrect. Il est fait appel au plan ITSC après une période prédéfinie et non immédiatement après que l'incident se soit produit.
- B. Correct. Il est fait appel au plan ITSC après un délai déterminé et si les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de services (SLA) ne peuvent être atteints.
- C. Incorrect. Il est fait appel au plan ITSC après un délai déterminé et non à la demande du gestionnaire des incidents.
- D. Incorrect. Il est fait appel au plan ITSC après un délai déterminé et si les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de services (SLA) ne peuvent être atteints. Le fait que le temps de réparation d'une défaillance dépasse le délai maximum convenu n'est pas une raison directe pour faire appel au plan de continuité des services informatiques.

35 de 40

Quel processus ou fonction standardise la demande d'un nouveau poste de travail ?

- A.** la gestion des changements
 - B.** la gestion des incidents
 - C.** le centre de services
 - D.** la gestion des niveaux de service
- A.** Correct. Une demande d'un nouveau poste de travail est une demande de changement (Request for Change, RFC). La gestion des changements gère toutes les demandes de changement puis les affecte au chemin le plus efficace. Dans ce cas, il y a création d'un changement standard qui sera géré par le centre de services en tant que demande de service.
- B.** Incorrect. Une demande de nouveau poste de travail est une demande de changement. La gestion des incidents est responsable de la résolution des incidents la plus rapidement possible.
- C.** Incorrect. Une demande de nouveau poste de travail est une demande de changement. Le centre de services est le premier interlocuteur des utilisateurs.
- D.** Incorrect. Une demande de nouveau poste de travail est une demande de changement. La gestion des niveaux de service est responsable de la gestion des accords sur les niveaux de service (SLA).

36 de 40

Quelle affirmation décrit le plus exactement le rôle du centre de services ?

- A.** Le centre de services fait en sorte que le service informatique convenu soit disponible.
 - B.** Le centre de services fait en sorte qu'il y ait toujours quelqu'un pour répondre au téléphone.
 - C.** Le centre de services est le seul interlocuteur des utilisateurs.
 - D.** La tâche principale du centre de services consiste à enquêter sur les problèmes.
- A.** Incorrect. C'est la responsabilité de la gestion de la disponibilité.
- B.** Incorrect. Le fait de toujours avoir quelqu'un pour répondre au téléphone du centre de services est bien entendu important, mais ce n'est pas la meilleure description du rôle du centre de services.
- C.** Correct. Être l'unique interlocuteur des utilisateurs constitue l'une des responsabilités principales du centre de services.
- D.** Incorrect. La gestion des problèmes est responsable de l'enquête sur les problèmes et de leur résolution.

37 de 40

Lequel des arguments ci-dessous constitue un avantage de l'utilisation de l'ITIL® ?

- A. Il est enfin possible de facturer les services informatiques.
 - B. L'organisation autour des services informatiques peut être mise en place plus rapidement.
 - C. La qualité et les coûts des services informatiques peuvent être gérés plus efficacement.
 - D. Les utilisateurs peuvent influencer l'organisation informatique fournissant les services informatiques.
-
- A. Incorrect. La facturation des services informatiques peut avoir lieu avec ou sans l'utilisation de l'ITIL®.
 - B. Incorrect. La mise en place de l'organisation informatique en utilisant l'ITIL® a de nombreux avantages mais demande du temps.
 - C. Correct. L'utilisation de l'ITIL® permet de gérer les services informatiques plus efficacement en termes de qualité et de coûts.
 - D. Incorrect. L'organisation informatique peut être influencée, avec ou sans l'utilisation de l'ITIL®.

38 de 40

Dans la gestion des changements, un certain nombre d'activités ont lieu entre l'acceptation de la demande de changement (Request for Change, RFC) et la fin de l'implémentation des changements en question.

Quelle activité est exécutée **en premier** après l'acceptation de la demande de changement ?

- A. construction et test du changement
 - B. détermination de l'urgence du changement
 - C. implémentation du changement
 - D. planification de la demande de changement
-
- A. Incorrect. La construction et le test du changement ont lieu après la classification. Une partie de la classification doit déterminer l'urgence.
 - B. Correct. La première étape après l'acceptation consiste à déterminer l'urgence du changement.
 - C. Incorrect. La mise en oeuvre du changement a lieu après la construction, le test et la planification.
 - D. Incorrect. La planification de la demande de changement a lieu après la classification. Une partie de la classification doit déterminer l'urgence.

39 de 40

Que signifie le terme 'niveau de détail' dans le contexte de la base de données de gestion des configurations (Configuration Management Database, CMDB) ?

- A. la profondeur de la structure de la base de données
 - B. l'emplacement de l'élément de configuration (Configuration Item, CI)
 - C. la quantité d'éléments de configuration (CI) stockés
 - D. la relation entre les différents éléments de configuration (CI)
-
- A. Correct. Niveau signifie la profondeur de la base de données de gestion des configurations (CMDB).
 - B. Incorrect. L'emplacement des éléments de configuration (CI) est leur emplacement physique.
 - C. Incorrect. La quantité d'éléments de configuration stockés correspond à la quantité d'éléments de configuration (CI) qui se trouvent dans la base de données de gestion des configurations (CMDB).
 - D. Incorrect. La relation entre les éléments de configuration (CI) est séparée des détails de chaque CI.

40 de 40

Des activités ci-dessous, laquelle est une tâche de la gestion proactive des problèmes ?

- A. l'analyse des tendances
 - B. le fait d'apporter un changement pour résoudre un problème
 - C. la gestion des erreurs connues (Known Errors)
 - D. l'enregistrement des erreurs courantes
-
- A. Correct. L'analyse des tendances fait partie de la gestion proactive des problèmes. En analysant les tendances, la gestion des problèmes est capable d'identifier les incidents/problèmes avant qu'ils ne se produisent et de mettre des mesures en place, par le biais de la gestion des changements, avant qu'un incident ne se produise.
 - B. Incorrect. Le fait d'apporter un changement afin de résoudre un problème est une action réactive, ceci est de la responsabilité de la gestion des changements.
 - C. Incorrect. La gestion des erreurs connues est une tâche de la gestion des problèmes, mais n'est pas une tâche proactive.
 - D. Incorrect. L'enregistrement des erreurs fréquentes fait partie de la gestion des incidents / du centre de services.

Évaluation

La table ci-dessous donne les réponses correctes aux questions de l'exemple d'examen.

numéro	réponse	points	numéro	réponse	points
1	C	1	21	B	1
2	B	1	22	C	1
3	D	1	23	C	1
4	D	1	24	B	1
5	A	1	25	A	1
6	D	1	26	C	1
7	C	1	27	B	1
8	C	1	28	C	1
9	A	1	29	D	1
10	D	1	30	D	1
11	A	1	31	A	1
12	A	1	32	A	1
13	A	1	33	A	1
14	C	1	34	B	1
15	D	1	35	A	1
16	B	1	36	C	1
17	C	1	37	C	1
18	A	1	38	B	1
19	B	1	39	A	1
20	D	1	40	A	1