

ITIL

Nom :

Prénom :

Groupe :

Chaque réponse peut valoir :

- ⇒ 2 points si le choix est totalement exact
- ⇒ 1 point si le choix est partiellement exact
- ⇒ 0 point si le choix est erroné
- ⇒ -1 point si le choix est un contresens

Une non-réponse équivaut à 0 point.

Ne cocher qu'un seul choix par question. Deux choix ou plus par question équivaut à 0 point.

Question 1.

ITIL signifie :

- A- Information Tables for LINUX ☐
- B- Infrastructure Technology IP Language ☐
- C- Information Technology Infrastructure Library ☒
- D- Infrastructure Téléphonique, Informatique et Logicielle ☐

Question 2.

ITIL est :

- A- une technologie ☐
- B- une méthode ☐
- C- une norme ☐
- D- la publication des meilleures pratiques ☒

Question 3.

ITIL permet de :

- A- décrire les activités de gestion d'un système d'informations sous forme de processus ☒
- B- d'aider les informaticiens à choisir les outils nécessaires à la gestion des équipements (réseaux, serveurs, PC...) ☐
- C- préciser les responsabilités des intervenants d'un centre d'appel ☐
- D- définir les règles de supervision des applications des systèmes d'information ☐

Question 4.

Quels sont les processus nécessaires pour opérer les services ?

- A- Incident Management, Service Level Management, Availability Management, IT Service Continuity Management ☐
- B- Event Management, Incident Management, Problem Management, Access Management ☐
- C- Service Desk, Security Management, Change Management, Incident Management, Configuration Management ☐
- D- Service Desk, Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management ☒

Question 5.

Le « Service Management », c'est :

- A- le service du département informatique qui regroupe les managers ☐
- B- la gestion des contrats de service ☐
- C- le pilotage des réseaux et systèmes ☐
- D- définir les services aux utilisateurs / aux clients et piloter l'activité des systèmes d'information en fonction de ces services ☒

Question 6.

Quel est la formule de calcul de la disponibilité ?

- A- (actual availability / agreed availability) * 100% ☐
- B- (actual availability / total period) * 100 % ☐
- C- (actual unavailability / total period) * 100% ☐
- D- (actual unavailability / agreed availability) * 100% ☐

Question 7.

Pour l'ITIL, un « problème » est

- A- la cause de un ou plusieurs incidents ☐
- B- un incident dont on ne connaît pas la cause ☐
- C- un incident qui a été escaladé au niveau 2 ☐
- D- un événement détecté par les outils de supervision du Système d'Information ☐

Question 8.

Le Service Desk est le point d'accueil des utilisateurs ou clients. On enregistre :

- A- les incidents uniquement ☐
- B- les incidents, les questions, les requêtes et les demandes d'évolution ☒
- C- les incidents et les problèmes ☐
- D- les demandes de tout type et les incidents ☐

Question 9.

Certains appels ne sont pas enregistrés dans le Service Desk car

- A- la réponse est donnée immédiatement ☐
- B- il s'agit de questions sur des sujets hors contrat ☐
- C- personne ne connaît la réponse ou la solution ☐
- D- tous les appels sont enregistrés ☐

Question 10.

Un incident est :

- A- un événement qui ne fait pas partie des opérations standards et qui cause, ou peut causer, un dysfonctionnement ☐
- B- un événement qui interrompt ou réduit la qualité de service ☒
- C- un événement détecté par les outils de supervision des équipements réseaux et des serveurs ☐
- D- un problème ☐

Question 11.

Les tâches à réaliser au sein du processus d'Incident Management sont :

- A- enregistrement, qualification, escalade, résolution ☐
- B- enregistrement, qualification, diagnostic, résolution, clôture ☒
- C- qualification, escalade, clôture ☐
- D- enregistrement, transfert ☐

Question 12.

Qui clôt un incident ?

- A- le ServiceDesk ☒
- B- la personne qui a enregistré l'incident ☐
- C- peu importe ☐
- D- la personne qui a résolu l'incident ☐

Question 13.

Pour qu'un incident soit clos, il faut que ?

- A- un seul problème rattaché à l'incident soit clos ☐
- B- tous les problèmes rattachés à l'incident soient clos ☒
- C- peut être clos quelque soit le statut des problèmes rattachés à l'incident ☐
- D- les problèmes ne sont pas liés aux incidents ☐

Question 14.

La CMS est :

- A- un processus ITIL ☐
- B- une base de données relationnelle ☐
- C- la base qui stocke les services, les configurations, les incidents et les changements ☒
- D- le comité qui valide les changements ☐

Question 15.

A quoi sert de relier les éléments d'infrastructures et les services ?

- A- faire une jolie cartographie ☐
- B- calculer l'impact sur les services d'un dysfonctionnement sur un élément d'infrastructure ☒
- C- identifier les éléments d'infrastructure potentiellement en cause quand un service ne fonctionne plus ☐
- D- justifier les nouvelles dépenses informatiques lors de la validation des budgets ☐

Question 16.

Au sens ITIL, le « CAB » est :

- A- l'indicateur de bon fonctionnement du processus ☐
- B- un taxi à Londres ☐
- C- le comité qui valide les changements ☒
- D- le manager du processus Change Management ☐

Question 17.

Parmi les relations entre CI citées ci-dessous, quelle est la relation non citée en exemple dans le processus Configuration Management ?

- A- parent / child ☐
- B- built with ☒
- C- connected to ☐
- D- uses / is used by ☐

Question 18.

Un changement urgent doit :

- A- toujours être testé avant d'être mis en œuvre ☐
- B- peut être mis en œuvre sans être jamais testé ☐
- C- il n'existe pas de changement urgent ☐
- D- peut être mis en œuvre et être testé après ☒

Question 19.

Le processus Release Management décrit

- A- les étapes du déploiement d'un changement ☐
- B- les étapes de création d'une nouvelle version d'un logiciel ☐
- C- les étapes de test d'un logiciel en version Beta ☐
- D- l'installation d'un changement ☐

Question 20.

Le processus SLM décrit :

- A- un contrat de service entre les clients du système d'information et les informaticiens ☐
- B- l'ensemble des indicateurs cibles à atteindre en terme de performance sur une année calendaire ☐
- C- les contrats de maintenance des équipements informatiques ☐
- D- la définition, la négociation et le suivi des contrats de service ☐

Question 21.

Un contrat de service définit

- A- des objectifs sans les éléments financiers ☐
- B- les services mais pas les objectifs pour ne pas limiter la performance des informaticiens ☐
- C- les services et les objectifs à atteindre ☐
- D- les services, les indicateurs cibles, les seuils et les pénalités ☐

Question 22.

Un Operational Level Agreement (OLA) est un

- A- un contrat de sous-traitance ou de maintenance ☐
- B- un contrat entre l'entité en charge de réaliser le service et une entité qui contribue à la réalisation de ce service ☐
- C- une annexe au contrat SLA ☐
- D- un accord verbal ☐

Question 23.

Quelle est l'affirmation vraie :

- A- les SLA définissent les services et les indicateurs, les OLA définissent les seuils attendus ☐
- B- les OLA ne sont pas des contrats de service ☐
- C- Les UC sont des contrats internes au sein de la DSI ☐
- D- Les niveaux de services des SLA doivent être implémentés dans les règles de traitement des incidents et des problèmes ☐

Question 24.

Comment calcule-t-on la satisfaction utilisateur ?

- A- Perception – Attentes ☐
- B- Perception ☐
- C- Perception + Attentes ☐
- D- Perception + Espoirs ☐

Question 25.

Peut-il exister plusieurs versions d'un même CI dans la CMS ?

- A- Oui ☐
- B- Non ☐
- C- Oui mais uniquement pour les documentations et les services ☐
- D- Je ne sais pas ☐

Question 26.

Le processus IT Service Continuity Management fait travailler ensemble

- A- les équipes d'administration réseaux et systèmes ☐
- B- le management de l'entreprise et le département informatique ☒
- C- les utilisateurs et le département informatique ☐
- D- les chefs de projets applicatifs ☐

Question 27.

Au sens ITIL, l'« availability » est

- A- la disponibilité 24h/24 et 7j/7 du système d'information ☐
- B- la disponibilité des équipements informatiques en stock ☐
- C- la recherche de la cause d'un équipement réseau indisponible ☐
- D- la disponibilité des ressources au moment où l'on en a besoin ☒

Question 28.

Le pilotage du processus Capacity Management est guidé par :

- A- les besoins métier de l'entreprise ☐
- B- les nouveautés technologiques ☐
- C- les budgets ☒
- D- le besoin en bande passante et espace disque ☐

Question 29.

Quelles sont les trois activités du processus Financial Management for IT Services ?

- A- Définir les budgets – Facturer les clients – Recouvrir les factures ☐
- B- Définir les budgets – Identifier les coûts - Facturer les clients ☒
- C— Identifier les coûts – Acheter les équipements et les logiciels - Facturer les clients ☐
- D- Définir les budgets – Acheter les équipements et les logiciels - Facturer les clients ☐

Question 30.

Que définit-on dans un catalogue de services ?

- A- la liste des services, leur contenu et leur prix ☒
- B- les indicateurs de qualité des services ☐
- C- comment sont calculés les indicateurs de qualité des services ☐
- D- les seuils des indicateurs de qualité des services ☐

Question 31.

Dans la CMDB/CMS, quelle relation est la plus fréquente entre incidents et problèmes ?

- A- 1 incident, 1 problème ☐
- B- 1 incident, plusieurs problèmes ☐
- C- plusieurs incidents, 1 problème ☒
- D- les affirmations A, B et C ensemble ☐

Question 32.

Pour le processus IT Service Continuity, la sévérité d'un impact est basée sur :

- A- l'incidence sur le business ☒
- B- la durée du désastre ☐
- C- le type de désastre (feu, inondation...) ☐
- D- le nombre de personnes impactées ☐

Question 33.

Pour ITIL, que veut dire RFC ?

- A- Request For Comment ☐
- B- Release From Change ☐
- C- Request For Change ☒
- D- Request For Configuration ☐

Question 34.

A quelle fréquence doit se réunir le CAB / EC

- A- chaque jour ☐
- B- chaque mois ☐
- C- dès que nécessaire ☒
- D- chaque semaine ☐

Question 35.

Quelle formule ci-dessous représente la transition des services ?

- A- Event > Incident > Problem ☐
- B- Changement > Release > Configuration ☒
- C- Requête > Changement > Déploiement ☐
- D- Incident > Configuration > Release ☐

Question 36.

Quelles sont les premières activités à réaliser lors de la réception d'une demande changement ?

- A- valider la demande et planifier sa mise en œuvre ☐
- B- évaluer l'impact de la demande et la valider ☒
- C- enregistrer, puis catégoriser le changement. Ensuite évaluer son impact. ☐
- D- tester et mettre en production le changement ☐

Question 37.

Quelles sont les trois activités majeures de la gestion des événements ?

- A- enregistrer puis qualifier puis résoudre ☐
- B- évaluer puis valider puis clore ☐
- C- collecter puis filtrer/corréler puis traiter ☒
- D- qualifier puis évaluer l'impact puis enregistrer ☐

Question 38.

Quels sont les trois processus qu'ITIL recommandent d'implémenter ensemble ?

- A- Service Desk – Incident Management – Request Management ☐
- B- Configuration Management – Change Management – Release Management ☐
- C- Availability Management – Capacity Management – Incident Management ☐
- D- Incident Management – Problem Management – IT Service Continuity Management ☐

Question 39.

Quelle est la différence entre une requête et un changement ?

- A- aucune : une requête équivaut à un changement pour ITIL ☐
- B- une requête est produite par un le management, un changement est demandée par un utilisateur ☒
- C- un changement est une famille de requêtes ☐
- D- une requête est « pré-validée », un changement nécessite une phase de validation ☐

Question 40.

Un changement peut-il être implémenté sans être testé ?

A- en aucun cas

B- si personne ne le sait

C- oui, s'il ne génère pas d'incident

D- oui s'il est urgent et qu'il est testé ensuite

☐☐☐☐

Question 41.

L'événement management permet de superviser les informations, les alertes, les warnings etc., ce qui permet de contrôler :

A- les éléments de l'infrastructure IT

B- les applications et les services IT

C- l'activité générale de l'IT, qu'elle soit normale ou pas

D- les signalisations qui concernent la sécurité IT

☐☐☐☐

Question 42.

Que contient le Catalogue de Services ?

A- la présentation « marketing » des services uniquement visibles des clients

B- la photo des services, leur prix et comment les commander

C- le détail technique des services

D- la présentation des services et leurs détails techniques

☐☐☐☐