

ITIL les FONDAMENTAUX V3

EXAMEN BLANC





Madame, Monsieur,

J'ai créé la société FORMITYS après avoir exercé les fonctions de Responsable de la filière ITIL chez HP Formation France, pour apporter à mes clients la possibilité de former les équipes de Production et Support Informatique aux bonnes pratiques ITIL.

Ce besoin de formaliser les bonnes pratiques dans les équipes de Production et Support Informatique arrive en France après une quinzaine d'années de développements et mises en place dans les pays anglo-saxons. Ces bonnes pratiques comblent un vide méthodologique dont souffraient les Productions en regard des Services Etudes et Développement qui mettent en œuvre depuis 2 décennies de nombreuses méthodes.

Les productions informatiques ont enfin un référentiel international de bonnes pratiques qui prépare le cadre de l'ISO 20 000.

La totalité des équipes de l'IT va pouvoir parler le même langage, partager la même culture. L'ITIL donne au management une dynamique nouvelle qui permet d'organiser les Services IT avec plus d'efficacité et de fluidité. Les gains de productivité et de qualité ainsi obtenus permettent aux équipes de travailler dans de meilleures conditions et au management de réaliser l'optimisation des ressources et des coûts.

J'ai pu vérifier l'effet positif de la mise en pratique de l'ITIL depuis plusieurs années en effectuant des missions d'assistance à maîtrise d'œuvre, à maîtrise d'ouvrage et d'organisation pour les productions des DSI dans tous les secteurs d'activité. Le périmètre de ces missions étant diversifié, depuis le conseil et l'audit d'organisation de processus de production informatique jusqu'à l'implémentation de processus fonctionnels métiers.

Je remercie donc les entreprises qui m'ont donné l'occasion de contribuer à la réussite de leurs projets.

Bien cordialement, Denis Alcon

Ce qui suit est un exemple d'examen pour le certificat des fondamentaux en Gestion des services des IT (Foundation Certificate in IT Service Management).

Cet examen comporte 40 questions à choix multiples. Ces questions sont représentatives de celles qui sont posées dans un véritable examen. Chaque question de cet examen comporte plusieurs réponses, mais il n'y a qu'une seule bonne réponse. Chaque bonne réponse vaut 1 point, pour un maximum possible de 40 points. La note de passage est de 26 points ou plus.

Il est interdit d'utiliser de la documentation, des notes ou une calculatrice (programmable) pour passer cet examen.

La durée de l'examen est de 60 minutes. © EXIN

Bonne chance!

1 de 40

Lequel des énoncés suivants à propos du Centre de Service est CORRECT ?

1. Le Centre de Service est une fonction qui permet la communication entre les IT et ses utilisateurs pour toutes les questions opérationnelles
 2. Le Centre de Service est toujours le propriétaire du processus de Gestion des Incidents
- a) 2 Seulement
 - b) 1 seulement
 - c) Les deux
 - d) Aucun

B.

2 de 40

Lesquelles des propositions suivantes sont des caractéristiques de tout processus ?

1. Il est mesurable
2. Il est à propos
3. Il livre un résultat spécifique
4. Il livre ses principaux résultats à un client ou à une partie prenante

- a) 1, 2 et 3 seulement
- b) 1, 2 et 4 seulement
- c) 1, 3 et 4 seulement
- d) Toutes

C.

3 de 40

Lesquels des éléments suivants n'est PAS stockés dans la bibliothèque des supports définitifs (DML) ?

- a) Les copies de référence des logiciels
- b) Les sauvegardes des données applicatives
- c) Les licences logiciels
- d) Les copies de référence de la documentation contrôlée

B.

4 de 40

Établir des politiques et des objectifs est la PRINCIPALE préoccupation de quels éléments du cycle de vie des services ?

- a) La Stratégie de Services
- b) La Stratégie de Services et l'Amélioration Continue de Services
- c) La Stratégie de Services, Les Services de Transition et l'Exploitation de Services
- d) La Stratégie de Services, la Conception de Services, la Transition de Services, l'Exploitation de Services et l'Amélioration Continue de Services

A.

5 de 40

Le but PRINCIPAL de la Gestion de la Disponibilité est ?

- a) De surveiller et de produire des rapports sur la disponibilité des services et des composants
- b) De s'assurer que toutes les cibles des Accords sur les niveaux de service sont atteints
- c) De garantir les niveaux de disponibilité des services et des composants
- d) De s'assurer que la disponibilité des services corresponde ou dépasse les besoins attendus du business

D.

6 de 40

Quel est la meilleure définition d'un modèle d'Incident ?

- a) Un gabarit utilisé pour définir le formulaire utilisé pour la consignation de l'Incident
- b) Un type d'Incident impliquant un élément de configuration (CI) standard (ou modèle)
- c) Un ensemble d'étapes prédéfinies qui doivent être suivies lors du traitement d'un type d'Incident connu
- d) Un Incident qui est facile à résoudre

C.

7 de 40

La priorité d'un Incident est MIEUX décrit comme ?

- a) L'importance relative d'un Incident basée sur l'impact et l'urgence
- b) La vitesse avec laquelle l'Incident nécessite d'être résolu
- c) Le nombre de membres du personnel qui sera assigné à travailler sur l'Incident afin qu'il soit résolu dans les temps voulus
- d) Le chemin d'escalade qui sera suivi pour assurer la résolution de l'Incident

A.

8 de 40

Quels sont les processus de l'Exploitation de Services (Service Operation) manquants dans la liste ci-dessous ?

1. La Gestion des Incidents
2. La Gestion des Problèmes
3. La Gestion des Accès
4. ?
5. ?

- a) La Gestion des Evènements et l'Exécution des Requêtes (Traitement des Demandes)
- b) La Gestion des Evènements et le Centre de Services
- c) La Gestion des Installations et la Gestion des Evènements
- d) La Gestion des Changements et la Gestion des Niveaux de Service

A.

9 de 40

Quel est l'ordre CORRECT des quatre premières activités du processus d'Amélioration en 7 étapes ?

- a) Définir ce que vous devriez mesurer, définir ce que vous pouvez mesurer, rassembler les données et traiter les données
- b) Rassembler les données, traiter les données, analyser les données et présenter les données
- c) Quelle est la vision, où sommes-nous maintenant, où voulons-nous être, comment y arriverons-nous ?
- d) Rassembler les données, traiter les données, définir ce que vous devriez mesurer et définir ce que vous pouvez mesurer

A.

10 de 40

Laquelle des publications suivantes n'est pas une des publications centrales de ITIL V3 ?

- a) Optimisation de Services
- b) Transition de Services
- c) Conception de Services
- d) Stratégie de Services

A.

11 de 40

Laquelle des affirmations suivantes, à propos de la Gestion des Fournisseurs, est INCORRECTE ?

- a) La Gestion des Fournisseurs négocie les Accords sur les niveaux opérationnels (OLA) avec les groupes internes pour supporter la fourniture des services
- b) La Gestion des Fournisseurs s'assure que les fournisseurs répondent aux attentes du business
- c) La Gestion des Fournisseurs maintient des informations dans une base de données de Fournisseurs et de Contrats
- d) La Gestion des Fournisseurs négocie les accords externes pour supporter la fourniture des services

A.

12 de 40

Quel est le rôle du Comité Consultatif sur les Changements Urgents ?

- a) D'assister le Gestionnaire des Changements afin qu'aucun Changement urgent ne soit réalisé pendant les périodes où le business est particulièrement sensible
- b) D'assister le Gestionnaire des Changements en implémentant les Changements urgents
- c) D'assister le Gestionnaire des Changements dans l'évaluation des Changements urgents et de décider si le Changement devrait être approuvé
- d) D'assister le Gestionnaire des Changements pour accélérer le processus des Changements urgents afin qu'aucun retard inacceptable n'ait lieu

C

13 de 40

Lequel des énoncés suivants donne la MEILLEURE définition d'une structure de Centre de Services Local ?

- a) Un Centre de Services qui fournit aussi du support technique sur site à ses utilisateurs
- b) Un Centre de Services dont les analystes parlent seulement un langage
- c) Un Centre de Services qui est situé au même endroit que les utilisateurs qu'il sert
- d) Un Centre de Services qui pourrait être dans n'importe quel endroit mais qui utilise les systèmes informatiques et de télécommunications afin de donner l'illusion qu'ils sont tous au même endroit

C.

14 de 40

Lequel des énoncés suivants est CORRECT ?

1. L'Amélioration Continue des Services (CSI) fournit des orientations sur comment améliorer l'efficacité et l'efficience des processus
 2. CSI fournit des orientations sur comment améliorer les services
 3. CSI fournit des orientations sur l'amélioration de toutes les phases du cycle de vie des services
 4. CSI fournit des orientations sur les mesures face aux processus et aux services
-
- a) 1 et 2 seulement
 - b) 2 seulement
 - c) 1, 2 et 3 seulement
 - d) Toutes ces réponses

D.

15 de 40

Lequel des énoncés ci-dessous est la CORRECTE description des "opérations normales de service" ?

- a) Le temps de réponse du service correspond aux attentes de l'utilisateur
- b) Le service fournit toutes les fonctionnalités et la performance que le business exige
- c) Le service fonctionne dans les limites définies dans l'Accord sur les niveaux de service (SLA)
- d) Tous les utilisateurs peuvent se connecter au service et l'utiliser

C.

16 de 40

Le Propriétaire de Service IT est responsable de laquelle des affirmations suivantes ?

- a) L'amélioration continue du service IT
- b) La conception et la documentation d'un service IT
- c) L'exécution des activités de l'Exploitation de Services (Services Opérationnels) nécessaires au support d'un service
- d) La production d'un Tableau de bord équilibré montrant l'ensemble des statuts de tous les services IT

A.

17 de 40

Que représente le 'cycle en V des services' ?

- a) Une stratégie pour réussir tous les projets de gestion des services
- b) Le chemin vers la Fourniture des Services et le Support des Services pour l'utilisation efficace et efficiente des ressources
- c) Principalement des niveaux de tests nécessaires pour délivrer une Aptitude de Service
- d) La perspective business telle que perçue par les clients et les utilisateurs d'un service

C.

18 de 40

La MEILLEURE définition d'un événement est ?

- a) Une occurrence lors de laquelle un seuil de performance a été dépassé et un niveau de service convenu a déjà été impacté
- b) Une occurrence qui est significative pour la gestion de l'infrastructure IT ou la livraison de services
- c) Une défaillance système connue qui génère plusieurs rapports d'incidents
- d) Une rencontre planifiée de clients et de personnel IT pour annoncer un nouveau service ou programme d'amélioration

B.

19 de 40

Dans quel but est utilisé le modèle RACI ?

- a) Documenter les rôles et les relations des parties prenantes d'un processus ou d'une activité
- b) Définir les besoins d'un nouveau service ou processus
- c) Analyser l'impact business d'un Incident
- d) Créer un Tableau de bord équilibré montrant l'ensemble des statuts de la gestion des services

A.

20 de 40

Lequel des énoncés suivants, concernant les services IT, est CORRECT?

- a) Ils livrent des ressources et des aptitudes aux clients
- b) Ils livrent des coûts et des risques aux clients
- c) Ils livrent des solutions business aux clients
- d) Ils livrent de la valeur aux clients

D.

21 de 40

La définition des besoins fonctionnels d'un nouveau service fait partie de :

- a) L'Exploitation de Services : La Gestion des Applications
- b) La Stratégie de Services : La Gestion du Portefeuille des Services
- c) La Conception de Services : La Conception de l'architecture des technologies
- d) La Conception de Services : La Conception de solutions de services

D.

22 de 40

Les quatre étapes du Cycle de Deming sont ?

- a) Planifier, Mesurer, Surveiller, Rapporter
- b) Planifier, Vérifier (to Check), Réagir, Implémenter
- c) Planifier, Faire, Agir (to Act), Auditer
- d) Planifier, Faire, Vérifier (to Check), Agir (to Act),

D.

23 de 40

Laquelle des définitions suivantes décrit LE MIEUX une solution de contournement?

- a) Un technicien utilise une technique prédéfinie afin de restaurer le service car cet Incident s'est déjà produit dans le passé
- b) Un technicien essaie différentes approches afin de résoudre l'Incident. L'une d'entre elles fonctionne, bien qu'il ne comprenne pas pourquoi
- c) Après avoir rapporté l'Incident au Centre de Services, l'utilisateur travaille sur des tâches alternatives pendant que le problème est identifié et résolu
- d) Un équipement fonctionne de façon intermittente, permettant à l'utilisateur de continuer de travailler à un niveau de performance dégradé pendant que le technicien pose un diagnostic sur l'Incident

A.

24 de 40

Le Contrôle des opérations (L'Exploitation) fait référence :

- a) Aux gestionnaires des fonctions Gestion Technique et Gestion des Applications
- b) A s'assurer de l'exécution et de la surveillance des activités opérationnelles et des évènements
- c) Aux outils utilisés pour surveiller et afficher le statut de l'infrastructure IT et des Applications
- d) A la situation dans laquelle le Centre de Services est tenu de surveiller le statut de l'infrastructure quand les Exploitants ne sont pas disponibles

B.

25 de 40

Laquelle des propositions suivantes est la description CORRECTE des 4 P de la Conception de Services ?

- a) Un processus de quatre étapes pour la conception d'une gestion des services efficace
- b) Une définition des personnes et produits nécessaires à la réussite de la conception
- c) Un ensemble de questions qui devraient être posées lors de la revue des spécifications de conception
- d) Les quatre principaux domaines qui nécessitent d'être considérés dans la conception d'une gestion de services efficace

D.

26 de 40

Quelle est la raison principale pour établir une base de référence (base line) ?

- a) Pour standardiser l'exploitation
- b) Pour connaître les coûts des services fournis
- c) Pour clarifier les rôles et responsabilités
- d) Pour pouvoir faire des comparaisons avec les versions futures

D.

27 de 40

Laquelle des affirmations suivantes est CORRECTE ?

1. Seulement une personne unique peut être responsable de faire (responsible)
2. Seulement une personne unique peut être responsable (accountable) d'un processus

- a) Les deux
- b) N°1 seulement
- c) N°2 seulement
- d) Aucune

C.

28 de 40

L'objectif de la Gestion des Actifs de Services et des Configurations (SACM) est le plus précisément décrit comme :

- a) Comprendre les caractéristiques de performance des actifs et des éléments de configurations (CI) afin de maximiser leur contribution aux niveaux de service
- b) Gérer les Actifs de Services et les CI avec une perspective opérationnelle
- c) S'assurer que les actifs et CI produisent les résultats business pour lesquels ils ont été conçus
- d) Définir et contrôler les composants des services et d'infrastructure, ainsi que maintenir les enregistrements de configuration à jour

D.

29 de 40

Un incident survient quand :

1. Un utilisateur est incapable d'accéder à un service pendant les heures de service
2. Un membre du personnel IT autorisé est incapable d'accéder à un service pendant les heures de service
3. Une partie du réseau faillit et l'utilisateur n'est pas conscient d'une perturbation de service
4. Un utilisateur contacte le Centre de Services au sujet de faibles performances d'une application

Lesquelles des affirmations ci-dessus sont CORRECTES?

- a) Toutes
- b) 1 et 4 seulement
- c) 2 et 3 seulement
- d) Aucune

A.

30 de 40

Lequel des énoncés ci-dessous décrit LE MIEUX le but de la Gestion des Evénements ?

- a) La faculté de détecter des événements, les interpréter et déterminer les actions de contrôle appropriées
- b) La faculté d'implémenter les outils de surveillance
- c) La faculté de surveiller et de contrôler les activités du personnel technique
- d) La faculté de produire un rapport sur la fourniture avec succès des services en vérifiant le temps de fonctionnement des équipements d'infrastructure

A.

31 de 40

Qu'est-ce que 'garantie de service' veut dire?

- a) Le service est adapté au besoin
- b) Il n'y aura pas de défaillances au niveau des applications et de l'infrastructure associées au service
- c) Tous les problèmes reliés au service sont corrigés gratuitement pour une certaine période de temps
- d) Les clients sont assurés de certains niveaux de disponibilité, de capacité, de continuité et de sécurité

D.

32 de 40

Lequel des énoncés suivants est CORRECT?

1. Les Services de Transition fournissent des services afin de mettre en production des services nouveaux et modifiés
 2. Les Services de Transition fournissent des services de tests
 3. Les Services de Transition fournissent des services en provenance d'un fournisseur de services externe
-
- a) 1 et 2 seulement
 - b) 1 seulement
 - c) Tous
 - d) 1 et 3 seulement

C.

33 de 40

Lequel des énoncés suivants caractérise un bénéfice de l'utilisation de la Conception des Services?

- a) Aider à garantir que les normes et conventions sont respectées
- b) Aider à garantir que les événements sont détectés aussi rapidement que possible
- c) Aider à permettre aux applications différentes de fonctionner ensemble
- d) Aider à implémenter des architectures qui supportent la stratégie du business

A.

34 de 40

Lequel des types ci-dessous n'est PAS un type de Changement ?

- a) Changement standard
- b) Changement normal
- c) Changement critique
- d) Changement urgent

C.

35 de 40

Lequel des objectifs suivants n'est PAS un objectif de l'Exploitation de Services (Services Opérationnels) ?

- a) Tester de façon minutieuse afin de s'assurer que les services IT sont conçus afin d'être conformes aux besoins business
- b) De fournir et gérer les services TI
- c) De gérer la technologie utilisée afin de fournir les services
- d) De surveiller la performance de la technologie et des processus

A.

36 de 40

La Gestion des Incidents produit de la valeur au business en :

- a) Aidant à contrôler les coûts d'infrastructure associés à l'ajout de nouvelle technologie
- b) Permettant aux utilisateurs de résoudre des Problèmes
- c) Aidant l'alignement des personnes et processus pour la fourniture du service
- d) Contribuant à la réduction de l'impact des interruptions de service

D.

37 de 40

Lesquels des domaines ci-dessous est-ce que la technologie permettrait de soutenir pendant l'étape de cycle de vie de Conception de Services?

1. La conception du matériel
2. La conception de l'environnement
3. La conception du processus
4. La conception du logiciel

- a) 1, 3 et 4 seulement
- b) 1, 2 et 3 seulement
- c) Tous
- d) 2, 3 et 4 seulement

C.

38 de 40

De quelle activité ci-dessous, la Gestion des Niveaux de Service (SLM) est-elle responsable?

- a) Concevoir le système de Gestion des Configurations avec une perspective business
- b) Créer des métriques technologiques afin de les aligner sur les besoins client
- c) Discuter des services rendus par la DSI avec les clients
- d) Former le personnel du Centre de Services sur comment gérer les plaintes client sur le service

B.

39 de 40

Les options suivantes sont considérées dans quel processus ?

1. Big Bang ou par phase
 2. Poussé et tiré
 3. Automatisé ou Manuel
-
- a) La Gestion des Incidents
 - b) La Gestion des Déploiements et des Mises en Production
 - c) La Gestion des Actifs de Services et des Configurations
 - d) La Gestion du Catalogue de Services

B.

40 de 40

Lesquels des éléments ci-dessous sont les trois types principaux de métriques tels que définis dans l'Amélioration Continue des Services (CSI) ?

1. Métriques de processus
2. Métriques de fournisseurs
3. Métriques de services
4. Métriques de technologie
5. Métriques de business

- a) 1, 2 et 3
- b) 2, 4 et 5
- c) 1, 3 et 4
- d) 1, 2 et 4

C.