

L'examen blanc n°2

Question 1

Laquelle des affirmations suivantes décrit le MIEUX un problème ?

- a) Une erreur connue pour laquelle la cause et la solution ne sont pas encore connues
- b) La cause de deux incidents ou plus
- c) Un incident sévère qui a un impact critique pour le métier
- d) La cause d'un ou plusieurs incidents

Question 2

Qu'est-ce qui décrit le MIEUX un changement standard ?

- a) Un changement touchant les politiques et les directives établies par le fournisseur de services
- b) Un changement qui suit correctement les procédures requises par le processus de gestion des changements
- c) Un changement préalablement autorisé qui a une procédure établie, dont on connaît les risques et les coûts
- d) Un changement issu du résultat d'un audit

Question 3

À quoi sert le modèle RACI dans la définition de la gestion des services ?

- a) Il définit les activités des pratiques
- b) Il clarifie les rôles des acteurs de la gestion des services
- c) Il identifie les livrables des procédures et qui doit les fournir
- d) Il identifie les types de risques liés aux processus

Question 4

Un service n'est pas très fiable, mais quand il fonctionne, il apporte une grande valeur aux utilisateurs. Cette combinaison peut être décrite comme :

- a) Une haute utilité et une faible garantie
- b) Une haute utilité et une haute garantie
- c) Une faible utilité et une haute garantie
- d) Une faible utilité et une faible garantie

Question 5

Lesquels des énoncés suivants concernant le Centre de Services sont INCORRECTS ?

- 1 - Un centre de services local soutient l'organisation entière à partir d'un endroit spécifique
- 2 - Un centre de services virtuel va essayer de mettre en relation directement la meilleure personne capable de répondre à l'utilisateur qui appelle, en fonction de l'heure, de l'endroit de l'appel, du métier

- a) Le 2 seulement
- b) Le 1 seulement
- c) Les deux
- d) Aucun

Question 6

Que doit toujours fournir un service informatique ?

- a) De la valeur
- b) Des risques
- c) De la garantie
- d) De l'utilité

Question 7

Laquelle des affirmations suivantes N'est PAS un objectif de la pratique gestion des problèmes ?

- a) Prévenir les problèmes et les incidents découlant de ceux-ci
- b) Gérer les problèmes tout au long de leur cycle de vie
- c) Intervenir auprès de la pratique gestion des incidents en tant que niveau d'expertise pour les escalades
- d) Minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent pas être évités

Question 8

Parmi les termes ci-dessous, lesquels sont des architectures de centre de services recommandés par la démarche ITIL 4 ?

- 1 - Un centre de services local
- 2 - Un centre de services virtuel
- 3 - Un centre d'assistance
- 4 - Un centre de services centralisé

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

Question 9

Quelle affirmation ci-dessous décrit le MIEUX un "Incident Majeur" ?

- a) Un incident qui est si complexe qu'il demande une analyse de sa cause fondamentale
- b) Un incident qui demande l'implication d'un grand nombre de personnes pour le résoudre
- c) Un incident qui est escaladé auprès de la direction
- d) Un incident qui a un impact fort pour le métier et qui va engendrer une procédure spécifique de gestion

Question 10

Quel est le document qui décrit un accord entre un client et le fournisseur de services informatiques en identifiant un service et le niveau de qualité de service associé ?

- a) Une proposition technique décrivant une architecture logicielle et matérielle
- b) Un accord de services de type SLA
- c) Un accord de partenariat entre l'informatique et un prestataire externe
- d) Un mémorandum d'entente commerciale

Question 11

Quelle est la définition d'un sponsor ?

- a) Une personne qui utilise des services
- b) Une personne qui autorise un budget pour mettre en œuvre un service
- c) Une personne qui travaille dans les équipes de développement comme un chef de projet
- d) Une personne qui spécifie les besoins métier pour un nouveau service

Question 12

Quelle est la mission de la pratique gestion des mises en production ?

- a) Déployer les versions logicielles et mettre en place les architectures techniques
- b) Être garant de la mise en œuvre des changements nouveaux, des évolutions et des correctifs quand ils sont disponibles pour l'utilisation

- c) S'assurer que les risques liés aux changements sont sous contrôle
- d) Regarder si les services qui vont être mis en production sont bien utilisables par les utilisateurs

Question 13

Votre entreprise a décidé de mettre en œuvre un outil de partage d'information de type "SharePoint". Quelle dimension de la démarche ITIL 4 est directement concernée par cette décision ?

- a) L'organisation et les personnes
- b) L'information et la technologie
- c) Les partenaires et les fournisseurs
- d) Le flux de valeur et les processus

Question 14

Quelle affirmation concernant la chaîne de valeur des services est correcte ?

- a) Les pratiques sont des composants de la chaîne de valeur des services
- b) L'amélioration continue est un composant de la chaîne de valeur des services
- c) La chaîne de valeur des services reçoit et fournit des indicateurs permettant de réaliser des actions futures
- d) Les activités de la chaîne de valeur des services fonctionnent indépendamment les unes des autres

Question 15

Dans le modèle d'amélioration continue en sept étapes, quelle est l'étape après "Où voulons-nous aller ?"

- a) Quelle est la vision ?
- b) Comment y allons-nous ?
- c) Continuons l'élan
- d) Où sommes-nous ?

Question 16

Qui peut déclarer un incident ?

- a) Une personne du centre de services
- b) Un utilisateur
- c) Un administrateur technique
- d) Tout le monde

Question 17

Quelle pratique va formaliser un processus pour réduire le nombre de dysfonctionnements afin d'améliorer la qualité de service ?

- a) La pratique gestion des incidents
- b) La pratique gestion des changements
- c) La pratique gestion des problèmes
- d) La pratique gestion des niveaux de service

Question 18

Laquelle de ces notions N'est PAS un composant du système global SVS ?

- a) Les principes directeurs
- b) Les procédures
- c) La chaîne de valeur des services
- d) L'amélioration continue

Question 19

Un changement standard a été demandé pour créer un compte e-mail d'un nouvel embauché. Qui devrait autoriser ce changement ?

- a) Le responsable du nouvel embauché
- b) Le comité de validation des changements (le CAB)
- c) Le nouvel embauché lui-même
- d) Personne, car le changement est déjà pré-autorisé

Question 20

Retrouvez le mot manquant dans la phrase suivante :

La pratique gestion des demandes de services devrait _____ le plus possible son processus et ses procédures.

- a) Simplifier
- b) Complexifier
- c) Automatiser
- d) Expliciter

Question 21

Quelle activité de la chaîne de valeur des services devrait prendre en charge les tâches de la pratique centre de services ?

- a) Engager
- b) Concevoir et transformer
- c) Obtenir et construire
- d) Fournir et supporter**

Question 22

Quel type de changement doit être évalué, autorisé et planifié par le CAB avant sa mise en œuvre ?

- a) Changement normal**
- b) Changement urgent**
- c) Changement standard
- d) Tous les types de changements

Question 23

À quelle fréquence doit-on modifier les principes directeurs ?

- a) Tous les mois
- b) Tous les trimestres
- c) Uniquement quand c'est nécessaire**
- d) Tous les ans

Question 24

Quel est le principal bénéfice que va apporter le principe directeur "itération" ?

- a) Avancer par objectifs atteignables à court terme**
- b) Connaître la valeur apportée par chaque service et à qui elle bénéficie
- c) Décider à partir de données factuelles
- d) Appréhender et évaluer la complexité de votre système d'information et en particulier les relations entre chaque élément

Question 25

Parmi les notions suivantes, lesquelles sont des principes directeurs de la démarche ITIL 4 ?

- 1 - La valeur
- 2 - L'existant
- 3 - Les pratiques
- 4 - La collaboration

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

Question 26

Retrouvez le mot manquant dans la phrase suivante :

La pratique centre de services traite les demandes provenant des ____ ?

- a) Clients
- b) Utilisateurs**
- c) Fournisseurs
- d) Partenaires

Question 27

La démarche ITIL 4 est basée sur des bonnes pratiques. Qu'est-ce qu'une bonne pratique ?

- a) Les bonnes pratiques sont des documents qui définissent des exigences, et donnent des directives et des caractéristiques à utiliser
- b) Les bonnes pratiques sont des documents élaborés par une entreprise ou un groupement d'entreprises qui préconisent des exigences, des spécifications, et des lignes directrices à appliquer
- c) Les bonnes pratiques forment un cadre de travail qui donne des recommandations pour accéder aux meilleures caractéristiques d'un produit, ou aux meilleures pratiques d'un métier
- d) Les bonnes pratiques désignent un recueil de préconisations issues du monde professionnel et qui font consensus sur un domaine donné**

Question 28

Le document SLA, accord de niveau de service, doit inclure un certain nombre d'informations. Dans la liste suivante, lesquelles font partie du SLA ?

- 1 - La description du service en termes de fonctionnalités (ou un pointeur sur les informations qui décrivent le service dans le catalogue des services)
- 2 - Les heures d'ouverture du service (heures, jours, périodes de l'année)
- 3 - Le taux de disponibilité sur une période donnée
- 4 - La durée maximale d'indisponibilité

- a) **La 1 et la 2 seulement**

- b) Toutes
- c) Aucune
- d) La 2, la 3 et la 4**

Question 29

Les pratiques de la démarche ITIL 4 sont au nombre de 34. Elles sont classées par type. Lequel N'est Pas un type de pratiques pour ITIL 4 ?

- a) Pratiques de gestion des services
- b) Pratiques de conception**
- c) Pratiques générales
- d) Pratiques de gestion de la technologie

Question 30

Dans la liste suivante, quelles sont les entrées du système global SVS ?

- 1 - Les opportunités
 - 2 - Les demandes
 - 3 - Les résultats
 - 4 - Les procédures
- a) Toutes
 - b) La 2 et la 3 seulement
 - c) La 1 et la 2 seulement**
 - d) La 1, la 2 et la 3**

Question 31

Un incident survient. Il est remonté via le centre de services vers le processus de gestion des incidents. Le premier niveau de cette pratique intervient. Malheureusement, il ne sait pas rétablir le service. Il passe alors l'incident au niveau deux. Comment appelle-t-on cette situation ?

- a) Une escalade**
- b) Une erreur connue
- c) Un problème
- d) Une défaillance

Question 32

Pourquoi les incidents sont-ils priorisés ?

- a) Pour mieux retrouver les problèmes et les erreurs connues associées
- b) Pour identifier au plus vite l'équipe support qui doit intervenir pour sa correction**
- c) Pour s'assurer que les incidents qui ont le plus d'impact sur les métiers seront traités en premier
- d) Pour encourager le travail collaboratif entre les équipes support

Question 33

Cette notion fondamentale est présente dans toute la démarche ITIL dès le début des travaux sur les bonnes pratiques dans les années 80 et bien sûr conservée dans ITIL

4. Quelle est-elle ?

- a) La notion de service**
- b) La notion de processus
- c) La notion d'utilisateur
- d) La notion de fournisseur

Question 34

Dans l'exemple suivant, retrouvez les deux mots manquants :

Le service de messagerie électronique d'une entreprise est un ____ qui s'appuie sur des ____ comme l'outil de messagerie lui-même issu d'un éditeur logiciel, mais aussi sur un logiciel d'agenda électronique, d'annuaire d'entreprise, d'outils d'archivage...

- a) Service, produits**
- b) Produit, services
- c) Service, logiciels
- d) Produit, applicatifs

Question 35

Parmi les composants suivants, lesquels font partie du système à valeur de service (SVS) ?

- 1 - La chaîne de valeur des services
- 2 - L'amélioration continue
- 3- Les principes directeurs
- 4 - Les pratiques

- a) Tous**
- b) Aucun
- c) Le 1 et le 2 seulement

d) Le 1, le 2 et le 3 seulement

Question 36

Qu'est-ce qu'un risque ?

- a) Le risque est un évènement possible qui pourrait causer un dommage ou qui pourrait faire apparaître plus de difficultés que prévu dans l'atteinte d'un objectif
- b) Le risque est la probabilité qu'un évènement malheureux arrive
- c) Le risque est une menace créée par des facteurs extérieurs
- d) Le risque est un évènement qui amène des surcoûts

Question 37

Les organisations et les personnes, l'information et la technologie, les partenaires et les fournisseurs, le flux de valeur et les processus sont des notions de la démarche ITIL 4. Que sont-elles ?

- a) Les composants du système global à valeur de service SVS
- b) Les activités de la chaîne de valeur des services
- c) Les principes directeurs
- d) Les dimensions

Question 38

Dans la liste suivante de documents, lesquels sont des documents d'entrée pour l'activité "concevoir et transformer" ?

- 1 - Le portefeuille de projets et le portefeuille de services
 - 2 - Les politiques d'architecture
 - 3 - Les rapports d'améliorations
 - 4 - Les contrats avec les fournisseurs internes et externes approuvés
- a) Tous
 - b) Aucun
 - c) Le 1 et le 2 seulement
 - d) Le 1, le 2 et le 3 seulement

Question 39

La planification, l'amélioration, l'engagement, la conception et la transformation, la fourniture et le support sont des activités de la chaîne de valeur des services. Il en manque une. Laquelle ?

- a) L'approvisionnement et la construction

- b) L'itération
- c) Les pratiques
- d) La collaboration

Question 40

Que veut dire une approche holistique ?

- a) Une approche holistique consiste à appréhender les choses de manière globale, comme un ensemble et cet ensemble aura plus de valeur que la somme des éléments qui le constituent
- b) Une approche holistique n'est que du bon sens, c'est faire simple et pratique
- c) Une approche holistique va permettre de simplifier avant d'optimiser et d'automatiser, de définir les indicateurs qui permettront d'apprécier l'optimisation et de collecter la base de référence des indicateurs
- d) Une approche holistique permet d'analyser ce qui s'est bien passé, de profiter pour valoriser le travail de chacun et d'identifier les points qui ne se sont pas passés comme prévu, ce qui est très important pour éviter la répétition des erreurs