

# L'examen blanc n°1

## Question 1

Quelle pratique traite les défaillances et les questions soulevées par les utilisateurs au sujet des services qu'ils utilisent ?

- a) La pratique gestion des incidents
- b) La pratique gestion des niveaux de service
- c) La pratique gestion des problèmes
- d) La pratique centre de services**

## Question 2

Comment peut-on définir la Gestion des Services ?

- a) Comme un ensemble de processus et de fonctions indépendantes
- b) Comme un ensemble de pratiques qui gèrent la gestion de projet
- c) Comme un ensemble de dispositions spécialisées (Principes directeurs, pratiques...) qui permettent de fournir la valeur aux clients sous forme de services**
- d) Comme un ensemble de pratiques indépendantes

## Question 3

Quelle pratique effectue les revues des accords sur les niveaux de service de type SLA de façon régulière ?

- a) La pratique gestion des fournisseurs
- b) La pratique gestion des niveaux de service**
- c) La pratique gestion du portefeuille
- d) La pratique gestion des demandes de services**

## Question 4

Quels sont les éléments qui créent de la valeur pour les utilisateurs ?

- a) L'utilité et la garantie**
- b) Les enquêtes de satisfaction positives
- c) La mesure des indicateurs d'efficacité et d'efficience
- d) La définition détaillée des entrées et des sorties des pratiques

## Question 5

Quel est le rôle d'ITIL dans la gestion des services informatiques ?

- a) Fournir une approche basée sur les meilleures pratiques du monde informatique**
- b) Offrir une norme internationale pour la gestion des services liés aux technologies de l'information

c) Servir de modèle de norme pour la fourniture de services liés aux technologies de l'information

d) Servir de trame théorique pour la conception de procédures et de processus

#### **Question 6**

Quelles affirmations ci-dessous décrivent le mieux les objectifs PRINCIPAUX de la pratique gestion des incidents ?

1 - Détecter automatiquement les évènements qui affectent les services

2 - Restaurer le service normal aussi vite que possible

3 - Minimiser l'impact négatif sur les opérations business

a) 1 et 2 seulement

**b) 2 et 3 seulement**

c) 1 et 3 seulement

d) Toutes

#### **Question 7**

Quelle est la seconde activité du modèle de l'amélioration continue des services en sept étapes ?

a) Comprendre les objectifs des métiers

**b) Évaluer et comprendre la situation actuelle**

c) S'entendre sur les priorités d'amélioration

d) Créer et vérifier un plan d'action

#### **Question 8**

Quelle est la définition de "l'utilité de service" ?

**a) L'utilité de service veut dire que le service est adapté au besoin**

b) L'utilité de service veut dire que le service est adapté à l'usage que les utilisateurs vont en faire

c) L'utilité de service veut dire que le service est opérationnel

d) L'utilité de service va décrire ce que les clients sont assurés d'avoir en termes de niveaux de disponibilité, de capacité et de performance

#### **Question 9**

Quel est le rôle de l'ECAB, comité en charge des changements urgents ?

a) Il aide le gestionnaire des changements à allouer des ressources pour gérer les changements urgents

b) Il aide le gestionnaire des changements dans la communication vers les clients dans le cas de changements urgents

**c) Il donne l'autorisation d'effectuer un changement suivant la procédure d'urgence**

d) Il donne le budget pour traiter un changement urgent

### Question 10

Vous recevez un document. Vous êtes C, Consulté, dans le modèle RACI par rapport à ce document. Que devez-vous faire ?

- a) Vous prenez connaissance du document
- b) Vous prenez connaissance du document et vous donnez votre avis**
- c) Vous prenez connaissance du document, vous modifiez le document et vous le reprenez à votre compte
- d) Vous prenez connaissance du document et vous diffusez ce document à vos équipes

### Question 11

Quelle pratique est responsable de mettre les composants nouveaux dans l'environnement de production ?

- a) La gestion des changements
- b) La gestion des configurations des services
- c) La gestion des déploiements des services**
- d) La gestion des mises en production

### Question 12

Quel est le but principal de la gestion des changements ?

- a) Aider la gestion des incidents en planifiant les correctifs
- b) Gérer les changements urgents
- c) Planifier les changements et éviter les conflits**
- d) Gérer les changements standards

### Question 13

Qui soumet des demandes de services ?

- a) **Les utilisateurs**
- b) Les clients**
- c) Le sponsor
- d) Les fournisseurs

### Question 14

Quel principe directeur recommande l'implémentation des quatre dimensions de la gestion des services ?

- a) **La valeur**
- b) L'itération
- c) L'approche holistique**
- d) Le pragmatisme

### Question 15

Quelle activité de la chaîne de valeur des services s'assure que le personnel comprend la vision de l'entreprise ?

- a) Amélioration
- b) Planification**
- c) Fourniture et support
- d) Approvisionnement et construction

#### **Question 16**

Quel principe directeur recommande de collecter des données avant d'agir ?

- a) La valeur
- b) L'existant**
- c) L'itération
- d) La collaboration

#### **Question 17**

Qu'est-ce que NE couvre PAS la dimension "Information et technologie" ?

- a) La sécurité des données et des services
- b) Les systèmes de communication et les bases de données
- c) Les systèmes d'archivage
- d) Les rôles et responsabilités**

#### **Question 18**

Le principe directeur "le pragmatisme", c'est :

- a) Essayer de trouver une solution spécifique pour chaque cas rencontré**
- b) Comprendre comment on génère de la valeur**
- c) Ignorer les conflits d'objectifs entre les différentes équipes
- d) Démarrer avec une solution complexe, mais qui fonctionne, et simplifier ensuite

#### **Question 19**

Quelle est la définition d'un événement ?

- a) Un fait détectable qui intervient sur l'infrastructure ou sur les services**
- b) Un incident sur l'infrastructure
- c) Une interruption de service
- d) Un fait qui altère la qualité d'un service

#### **Question 20**

Quelle affirmation au sujet de l'autorité de changement (le CAB ou le ECAB) est correcte ?

- a) L'autorité de changement est responsable de la validation de tous les changements**

- b) L'autorité de changement intervient uniquement sur les changements standards
- c) L'autorité de changement n'a pas à intervenir sur les changements urgents**
- d) L'autorité de changement intervient sur les changements d'organisation

#### Question 21

Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante :

Le but de la pratique gestion de la sécurité informatique est de \_\_\_\_\_ les informations de l'entreprise.

- a) Archiver
- b) Fournir
- c) Auditer
- d) Protéger**

#### Question 22

Quelle est la pratique qui offre un point de contact unique pour les utilisateurs ?

- a) La gestion des incidents
- b) La gestion des changements
- c) Le centre de services**
- d) La gestion des demandes de services

#### Question 23

Qu'est-ce qu'un changement standard ?

- a) Un changement simple, sous contrôle et documenté**
- b) Un changement qui nécessite une mise en œuvre rapide
- c) Un changement lié à un incident
- d) Un changement qui ne nécessite pas d'analyse de risque

#### Question 24

Quelles pratiques sont impliquées dans la résolution d'un problème ?

- 1 - Amélioration continue
  - 2 - Gestion des demandes de services
  - 3 - Gestion des niveaux de service
  - 4 - Gestion des changements
- a) La 1 et la 2 seulement
  - b) La 2 et la 3 seulement
  - c) La 3 et la 4 seulement
  - d) La 1 et la 4 seulement**

### Question 25

Que décrivent les principes directeurs ?

- a) Les principes directeurs décrivent les processus que l'entreprise doit implémenter
- b) Les principes directeurs sont des normes que l'on doit respecter
- c) Les principes directeurs sont des recommandations qui doivent guider les décisions et les choix de l'entreprise
- d) Les principes directeurs donnent en détail les procédures à appliquer

### Question 26

Quelle est la mission de la pratique amélioration continue ?

- a) Elle traite des tâches quotidiennes et opérationnelles de l'amélioration continue
- b) Elle définit la stratégie de l'amélioration continue
- c) Elle contrôle les changements liés aux incidents récurrents
- d) Elle définit les plans de formation du personnel informatique

### Question 27

Quel type de changement est le plus souvent traité par la pratique gestion des demandes de services ?

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

### Question 28

Quelle dimension est en charge de la stratégie et des objectifs de l'entreprise, des rôles de chacun, des mécanismes de responsabilités, et du système de communication et d'information ?

- 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 29

Identifiez les mots manquants dans la phrase suivante :

Une erreur connue est un problème dont on connaît \_\_\_\_\_ et pour laquelle on a \_\_\_\_\_ définitive ou temporaire.

- a) Les symptômes et la solution
- b) Les risques et la solution
- c) La cause et la solution

d) La cause et la valeur

### Question 30

Quelle pratique est en charge de rétablir le service le plus rapidement possible ?

- a) Gestion des problèmes
- b) Gestion des changements
- c) Gestion des demandes de services
- d) Gestion des incidents

### Question 31

Quel est le meilleur exemple d'un changement urgent ?

- a) L'implémentation d'une nouvelle version d'un applicatif
- b) Une mise à jour mineure d'un équipement matériel
- c) L'implémentation d'un patch sécuritaire sur une application critique
- d) Une planification d'une mise à jour majeure d'un logiciel et du matériel associé

### Question 32

Quel principe directeur analyse l'existant et regarde ce que l'on peut réutiliser comme modules logiciels ?

- a) L'existant
- b) L'itération
- c) La collaboration
- d) L'approche holistique

### Question 33

Comment doit-on implémenter la pratique gestion des demandes de services pour qu'elle soit la plus efficace ?

- a) En prenant en compte en permanence les compliments et les plaintes
- b) En utilisant des outils self-service comme un portail
- c) En définissant des processus et des procédures
- d) En implémentant la pratique gestion des incidents

### Question 34

Quel terme définit les fonctionnalités d'un service dans la terminologie ITIL ?

- a) La garantie
- b) Le coût
- c) Le risque
- d) L'utilité

### Question 35

Quelle est la mission de la pratique supervision et gestion des événements ?

- a) S'assurer que les données sur le système d'information sont disponibles pour la direction tous les mois
- b) Minimiser l'impact des incidents en restaurant les services dégradés le plus rapidement possible
- c) Surveiller les services et les composants des services et enregistrer et prendre en compte les changements d'état**
- d) Protéger les informations métier dont l'entreprise a besoin

#### **Question 36**

Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante :

Les quatre dimensions de la démarche ITIL 4 sont : l'organisation et les personnes, l'information et la technologie, \_\_\_\_\_, le flux de valeur et les processus.

- a) Les partenaires et les fournisseurs**
- b) Les produits
- c) Les pratiques
- d) Les fournisseurs

#### **Question 37**

De quel principe directeur la promotion fait-elle partie intégrante ?

- a) L'itération
- b) L'existant
- c) La collaboration**
- d) La valeur

#### **Question 38**

Quelle est la cinquième étape de la démarche d'amélioration continue en six étapes ?

- a) Quelle est la vision future ?
- b) Y aller**
- c) Comment y aller ?
- d) Sommes-nous arrivés ?

#### **Question 39**

Les principaux livrables de l'activité Améliorer de la chaîne de valeur des services sont :

- 1 - La liste des améliorations recensées
  - 2 - Les performances actuelles des produits et des services
  - 3 - Les engagements pris en interne et en externe
  - 4 - Les retours des parties prenantes
- a) La 1 et la 4 seulement



b) La 2, la 3 et la 4 seulement

c) Toutes

d) La 1, la 2 et la 3 seulement

**Question 40**

Comment mesure-t-on la satisfaction client ?

a) En allant parler avec les utilisateurs

b) Par des enquêtes de satisfaction et des indicateurs métier

c) Avec des indicateurs métier uniquement

d) Par des enquêtes de satisfaction à froid