

Échantillon d'examen ITIL®

Échantillons d'examen de l'organisme d'accréditation ITIL officiel

Conditions d'utilisation

Veuillez noter qu'en téléchargeant et/ou en utilisant ce document, vous acceptez de respecter les conditions d'utilisation mentionnées ci-dessous :

1. Tous les échantillons d'examen (qu'ils soient au format électronique ou papier) sont exclusivement destinés à un usage personnel.

2. Les échantillons d'examen peuvent être utilisés uniquement :

- en tant qu'outil d'aide à l'étude pour les candidats souhaitant se présenter à un examen ITIL, ou
- à des fins de référence.

3. En téléchargeant une copie numérique gratuite des échantillons d'examen ITIL, vous acceptez de ne pas :

- imprimer ou reproduire ces documents (sauf pour votre usage personnel) ;
- les transférer ou les transmettre à des tiers ;
- les vendre.

4. Si vous souhaitez utiliser tout ou partie de cet échantillon d'examen à des fins autres que l'étude personnelle ou pour référence, contactez AXELOS Accreditation Team (accreditation@axelos.com).



Examen ITIL Foundation

Échantillon d'examen C

Livret de questions

Choix multiples

Durée de l'examen : 60 minutes

Consignes

1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.
2. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponse fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).
3. Une seule réponse est possible par question.
4. Vous disposez d'une heure pour terminer cette épreuve.
5. Vous devez obtenir un minimum de 26 points sur un total de 40 (65 %) pour réussir cet examen.

1. Quel énoncé n'est PAS une source de meilleures pratiques ?
 - a) Les normes
 - b) La technologie
 - c) La recherche universitaire
 - d) L'expérience en interne

2. Quelles sont les trois caractéristiques des conseils ITIL qui contribuent à son succès ?
 - a) Prescriptif, meilleure pratique et spécifique à la solution
 - b) Disponible publiquement, prescriptif et meilleure pratique
 - c) Neutre vis-à-vis du fournisseur, non prescriptif et meilleure pratique
 - d) Disponible publiquement, spécifique à la solution et neutre vis-à-vis du fournisseur

3. Quel terme ITIL désigne les clients d'un fournisseur de services informatiques qui achètent des services selon les dispositions d'un contrat juridique ?
 - a) Les clients stratégiques
 - b) Les clients externes
 - c) Les clients importants
 - d) Les clients internes

4. Quelle option n'est PAS définie dans le cadre de chaque processus ?
- a) Les rôles
 - b) Les entrées et sorties
 - c) Les fonctions
 - d) Les métriques
5. Dans quels domaines les conseils ITIL complémentaires fournissent-ils une assistance ?
- 1. Adapter les meilleures pratiques à des secteurs spécifiques de l'industrie
 - 2. Créer des interfaces d'application de service
 - 3. Pratiques spécialisées dans le recrutement de personnel informatique
 - 4. Intégrer ITIL à d'autres modèles opérationnels
- a) 1 et 2
 - b) 2 et 3
 - c) 3 et 4
 - d) 1 et 4
6. Quel énoncé constitue un objectif de la transition des services ?
- a) Négocier des niveaux de services pour les nouveaux services
 - b) S'assurer que les changements sur les services génèrent la valeur business attendue
 - c) Réduire l'impact des interruptions de services critiques sur les services clés
 - d) Planifier et gérer les entrées du catalogue des services

7. Quelle phase du cycle de vie garantit que l'impact des interruptions de service est minimisé au quotidien ?
- a) La conception des services
 - b) L'exploitation des services
 - c) L'amélioration continue des services
 - d) La transition des services
8. Quelle est la MEILLEURE description d'un catalogue des services ?
- a) Un document utilisé par le personnel informatique pour identifier les activités à accomplir
 - b) Une liste de tous les accords sur les niveaux de service (SLA)
 - c) Une liste de toutes les exigences business qui ne sont pas encore devenues des services
 - d) La partie du portefeuille des services visible par les clients
9. Lequel des éléments suivants est concerné par les politiques et l'orientation ?
- a) La gestion de la capacité
 - b) La gouvernance
 - c) La conception des services
 - d) La gestion des niveaux de services

10. Lequel des énoncés suivants est un exemple d'accord sur les niveaux opérationnels (OLA) ?

- a) Un document qui présente les accords entre des fournisseurs de service au sein d'une même organisation
- b) Un document qui présente les responsabilités du fournisseur de services informatiques et du client
- c) Un document qui décrit à un client comment les services seront exploités au jour le jour
- d) Un document qui décrit les services business et leurs cibles de niveaux de service au personnel opérationnel

11. Un enregistrement d'une erreur connue a été créé à l'issue du diagnostic d'un problème, mais avant l'identification d'une solution de contournement.

Cette approche est-elle valide ?

- a) Oui, un enregistrement d'une erreur connue peut être créé à tout moment où il est judicieux de le faire
- b) Non, un enregistrement d'une erreur connue doit être créé avant l'enregistrement du problème
- c) Non, un enregistrement d'une erreur connue est créé lors du signalement de l'incident initial
- d) Non, un enregistrement d'une erreur connue doit être créé lors de la prochaine mise en production du service

12. Quel élément sert à communiquer une description de haut niveau d'un changement majeur entraînant des coûts et des risques importants pour l'organisation ?

- a) Une proposition de changement
- b) Une politique de changement
- c) Une demande de service
- d) Un registre des risques

13. Quelle personne ou quel groupe est chargé de convenir des cibles de service avec le fournisseur de services ?

- a) L'utilisateur
- b) Le client
- c) Le fournisseur
- d) Le personnel du centre de services

14. Quel énoncé relatif à la valeur est VRAI ?

- a) La valeur est définie par le client.
- b) La valeur est définie par le coût du service.
- c) La valeur est déterminée par les fonctionnalités offertes au client.
- d) La valeur se définit uniquement en termes financiers.

15. Les logiciels et la technologie sont des exemples duquel des 4 P ?

- a) Processus
- b) Performance
- c) Produits
- d) Partenaires

16. Pour quelle raison PRINCIPALE un fournisseur de services doit-il bien comprendre les cinq aspects de la conception des services ?
- a) Pour prévenir les failles de sécurité au niveau des services d'importance critique
 - b) Pour garantir une approche holistique, orientée résultats
 - c) Pour permettre à la conception des services de réduire les coûts
 - d) Pour empêcher le non-respect des accords sur les niveaux de service (SLA)
17. Quel énoncé correspond à l'ensemble CORRECT des étapes de l'approche d'amélioration continue des services ?
- a) Élaborer une stratégie, concevoir la solution, mener la transition vers la production, exploiter la solution, améliorer continuellement
 - b) Où voulons-nous être ? Comment y parvenir ? Qui planifie l'amélioration ? Comment savoir que nous y sommes parvenus ? Comment maintenir l'élan ?
 - c) Identifier les résultats business requis, planifier comment réaliser les résultats, implémenter le plan, vérifier que le plan a été correctement implémenté, améliorer la solution
 - d) Quelle est la vision ? Où sommes-nous actuellement ? Où voulons-nous être ? Comment y parvenir ? Y sommes-nous parvenus ? Comment maintenir l'élan ?
18. Quels sont les trois types de métriques qui soutiennent les activités de l'amélioration continue des services (CSI) ?
- a) Les métriques technologiques, les métriques de centre de services et les métriques d'indicateur clé de performance (KPI)
 - b) Les métriques de processus, les métriques logicielles et les métriques financières
 - c) Les métriques technologiques, les métriques de processus et les métriques de service
 - d) Les métriques de service, les métriques technologiques et les métriques d'indicateur clé de performance (KPI)

19. Quelle partie de la gestion financière des services informatiques est chargée de prévoir et contrôler les recettes ainsi que les dépenses au sein de l'organisation ?

- a) La comptabilité
- b) La budgétisation
- c) Les modèles de coût
- d) La facturation

20. Quel est le processus PRINCIPAL pour la communication stratégique avec les clients du fournisseur de services ?

- a) La gestion du catalogue des services
- b) La gestion du portefeuille des services
- c) Le centre de services
- d) La gestion des relations business

21. Quelle recommandation est une meilleure pratique en matière d'accord sur les niveaux de service ?

- 1. Inclure la terminologie juridique dans les accords sur les niveaux de service (SLA)
- 2. S'assurer que toutes les cibles du SLA sont mesurables
- 3. S'assurer que le SLA est signé par le client et par le fournisseur
- 4. Inclure le nombre d'heures de service et le coût lié à la fourniture de service

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

22. Quelle est la MEILLEURE description d'un accord sur les niveaux de service (SLA) orienté service ?

- a) Un accord avec un seul groupe de clients couvrant tous les services que ces clients utilisent
- b) Un accord qui couvre un service pour un seul client
- c) Un accord qui couvre des problématiques de service spécifiques dans une structure SLA multi-niveaux
- d) Un accord qui couvre un service pour tous les clients du service

23. Quel énoncé n'est PAS une responsabilité de la gestion du catalogue des services ?

- a) S'assurer que les informations sur les services informatiques opérationnels sont exactes
- b) S'assurer que les accords sur les niveaux de services sont maintenus
- c) S'assurer que les informations du catalogue des services sont cohérentes avec le portefeuille de services
- d) S'assurer que tous les services opérationnels sont enregistrés dans le catalogue des services

24. Quel énoncé n'est PAS un objectif de la gestion des fournisseurs ?

- a) Maintenir la politique fournisseur
- b) Procéder à la catégorisation du fournisseur et à l'évaluation des risques
- c) Maintenir le système de gestion des connaissances des services
- d) Identifier des opportunités pour le registre d'amélioration continue des services

25. Quel processus a pour objectif de « garantir que tous les modèles de service sont conformes aux exigences stratégiques, architecturales, institutionnelles et de gouvernance » ?

- a) La gestion du portefeuille des services
- b) La coordination de la conception
- c) La gestion des niveaux de services
- d) La gestion des changements

26. Quel énoncé concernant le comité consultatif sur les changements urgents (ECAB) est CORRECT ?

- a) L'ECAB considère toutes les demandes de changement de haute priorité.
- b) La revue des changements urgents effectués fait partie des tâches de l'ECAB.
- c) L'ECAB est utilisé pour les changements urgents qui ne laissent pas assez de temps pour convoquer un CAB complet.
- d) L'ECAB est utilisé quand un CAB complet doit déjà traiter une accumulation importante de changements en attente.

27. Qui préside normalement un comité consultatif sur les changements (CAB) ?

- a) Le gestionnaire des changements
- b) Le propriétaire de service
- c) L'initiateur du changement
- d) Le gestionnaire des relations business

28. Quelle est la deuxième étape de la gestion des déploiements et des mises en production ?
- a) Revue et clôture
 - b) Autorisation des changements
 - c) Construction et test de la mise en production
 - d) Planification du déploiement et de la mise en production
29. Quel processus a pour objectif « d'améliorer la qualité des prises de décisions par la direction, en veillant à ce que des informations fiables et sécurisées soient disponibles tout au long du cycle de vie » ?
- a) La gestion des connaissances
 - b) La gestion de la disponibilité
 - c) La gestion des configurations et des actifs de services
 - d) La gestion des changements
30. Quel processus permet de s'assurer que les services nouveaux ou modifiés sont établis dans les environnements pris en charge, en respectant les limites des estimations prévues en termes de coûts, de qualité et de calendrier ?
- a) La gestion financière des services informatiques
 - b) La gestion de la capacité
 - c) La planification et le support à la transition
 - d) La gestion des changements

31. Que faut-il faire lors de la clôture d'un incident ?

1. Vérifier la catégorie de l'incident et la corriger le cas échéant
2. Vérifier que l'utilisateur est satisfait du résultat
3. Enregistrer un enregistrement d'une erreur connue avec sa résolution
4. Mener une revue de l'incident pour en tirer des enseignements

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

32. Quel énoncé décrit LE MIEUX une escalade hiérarchique ?

- a) Informer les échelons supérieurs de la direction d'un incident
- b) Transmettre un incident à des personnes possédant de meilleures compétences techniques
- c) Faire appel à des spécialistes plus expérimentés que nécessaire pour résoudre un incident afin de maintenir la satisfaction du client
- d) Ne pas respecter le délai de résolution d'un incident spécifié dans un accord sur les niveaux de service

33. Un problème important non résolu risque d'engendrer des interruptions business majeures. À qui sera-t-il TRÈS PROBABLEMENT escaladé ?

- a) La gestion de la continuité des services informatiques
- b) La gestion de la disponibilité
- c) La gestion des incidents
- d) La gestion des changements

34. Quel processus analyse régulièrement les données sur les incidents afin d'en dégager des tendances ?
- a) La gestion des niveaux de services
 - b) La gestion des problèmes
 - c) La gestion des changements
 - d) La gestion des événements
35. Quelle est la MEILLEURE description d'une demande de service ?
- a) Une demande d'information, de conseil ou de changement standard émanant d'un utilisateur
 - b) Tout ce que le client désire et qu'il est prêt à payer
 - c) Toute requête ou demande saisie par un utilisateur à l'aide d'une interface Web en libre-service
 - d) Toute demande de changement (RFC) à faible risque pouvant être approuvée par le gestionnaire des changements en dehors d'une réunion du comité consultatif sur les changements (CAB)
36. Quelle structure organisationnelle de centre de services n'est PAS décrite dans « Exploitation des Services » ?
- a) Le centre de services local
 - b) Le centre d'assistance informatique
 - c) Le centre de services virtuel
 - d) « Follow-the-sun »

37. Quelle fonction ou quel processus permettrait au personnel de suivre les événements dans une salle de contrôle ?

- a) La gestion technique
- b) La gestion des opérations informatiques
- c) L'exécution des requêtes
- d) La gestion des applications

38. Quelle est l'option pour laquelle le propriétaire de processus n'est PAS responsable ?

- a) Définir la stratégie du processus
- b) Communiquer les informations sur le processus ou les changements afin de s'assurer que chacun en soit informé
- c) Élaborer des plans informatiques qui répondent et continueront de répondre aux exigences du business dans ce domaine
- d) Identifier des opportunités d'amélioration à inclure dans le registre CSI

39. Quel est le rôle d'une personne appartenant à la catégorie I de la matrice RACI ?

- a) Elle est imputable du résultat de l'activité.
- b) Elle doit réaliser une activité.
- c) Elle doit être tenue informée de l'avancement d'une activité.
- d) Elle gère une activité.

40. Quel élément peut être utilisé pour fournir une amélioration de la détection et de la surveillance, une analyse de la reconnaissance des profils et une optimisation du service ?

- a) L'automatisation des services
- b) La structure DIKW
- c) La gestion de la demande
- d) Les changements standards

FIN DE L'EXAMEN