



Exemple d'examen

Édition 201606

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Table des matières

Introduction	4
Exemple d'examen	5
Solutions à l'examen	10
Évaluation	19

Introduction

Ceci est l'exemple d'examen EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.FR). Les règles et réglementations d'examens EXIN s'appliquent à cet examen.

Cet examen consiste en 20 questions à choix multiples. Chaque question à choix multiple comporte un certain nombre de réponses possibles dont seulement une est correcte.

Le maximum de points qui peut être obtenu lors de l'examen est de 20. Chaque réponse correcte rapporte un point. Si vous obtenez 13 points ou plus vous réussissez votre examen.

Le temps alloué lors de l'examen est de 30 minutes.

Bonne chance !

Exemple d'examen

1 / 20

Comment une organisation peut-elle déterminer le degré d'efficacité du processus de gestion des niveaux de service (SLM) ?

- A. en vérifiant les contrats avec les fournisseurs
- B. en définissant des niveaux de service
- C. en mesurant la satisfaction du client
- D. en établissant un rapport de tous les incidents

2 / 20

Un processus est un ensemble d'activités en interaction qui transforment des entrants en éléments sortants.

De quoi le propriétaire du processus est-il responsable ?

- A. La description du processus
- B. La mise en œuvre du processus
- C. La fourniture de rapports sur le processus
- D. La mise en place du processus

3 / 20

Quel avantage présente la mise en œuvre d'un système de gestion de service ?

- A. Il est enfin possible de facturer les services informatiques.
- B. L'organisation autour des services informatiques peut être mise en place plus rapidement.
- C. La qualité et les coûts des services informatiques peuvent être gérés plus efficacement.
- D. Seuls les utilisateurs peuvent influencer l'organisation informatique fournissant les services informatiques.

4 / 20

La direction doit fournir des preuves de son engagement vis-à-vis de la planification, de la mise en place, de la mise en œuvre, de l'utilisation et de l'amélioration du système de gestion des services dans le contexte de l'activité de l'organisation et des besoins des clients.

Quelle est, pour la direction, le meilleur moyen d'afficher cette volonté ?

- A. En externalisant la gestion des changements
- B. En prenant des mesures disciplinaires envers les employés qui ne répondent pas aux critères.
- C. En participant à la planification de nouveaux services informatiques.
- D. En se comportant en leader et en agissant

5 / 20

Qu'est-ce qui devrait être enregistré sous forme de base de référence avant la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services ?

- A. Tout retard de changement du service
- B. Le nombre de membres du personnel impliqués
- C. Les configurations du service ou composant
- D. Le temps nécessaire pour mener le processus

6 / 20

Un prestataire de services peut intégrer son système de gestion de service à un système de gestion de la qualité ou à un système de gestion de la sécurité de l'information afin de fournir le niveau de service le plus élevé au client.

Quelle norme peut servir de cadre au système de gestion de la qualité ?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

7 / 20

Quels aspects d'une demande de changement (RFC) doivent être évalués ?

- A. les avantages et le risque pour l'activité, ainsi que l'impact sur cette dernière
- B. le risque, le niveau d'urgence et la classification
- C. risque, impact et effet sur le processus de gestion d'incident
- D. risque, périmètre et impact sur les relations avec le fournisseur

8 / 20

Qu'est-ce que SixSigma?

- A. Un instrument qualitatif pour mesurer les défauts dans les résultats d'un processus.
- B. Un modèle de maturation en six étapes visant à améliorer la capacité des processus d'une activité.
- C. Un standard élaboré en vue d'améliorer les processus informatiques.
- D. Une approche structurée de l'amélioration des processus qui s'appuie sur une base statistique.

9 / 20

Les objectifs de résolution doivent être basés sur la priorité.

Qu'est-ce qu'il ne faut pas prendre en compte lors de la programmation d'un changement autorisé qui résoudra une erreur connue ?

- A. Les compétences disponibles
- B. Les besoins en ressources en compétition les uns avec les autres
- C. Les efforts / les coûts engagés pour fournir une méthode de résolution
- D. Le nombre d'incidents préalablement signalés par rapport à l'élément de configuration (CI) concerné

10 / 20

Laquelle des questions suivantes **ne** trouve **pas** de réponse en consultant directement la base de données de gestion des configurations (CMDB) ?

- A. Quels sont les incidents ou problèmes liés à ce poste de travail ?
- B. De quels éléments de configuration (CI) un service spécifique se compose-t-il ?
- C. Quels sont les membres du personnel du service X qui ont déménagé au service Y ?
- D. Quelles demandes de changement (RFC) ont été faites par rapport à un serveur donné ?

11 / 20

La compétence du personnel devrait être assurée sur la base d'une formation et d'une expérience adéquates.

Que peut-on qualifier d'exigence en matière de compétence ?

- A. La mise à jour des enregistrements appropriés relatifs à l'enseignement, aux formations, aux compétences et à l'expérience.
- B. Au moins deux employés doivent être formés de manière adéquate pour chaque rôle.
- C. Les employés doivent au moins justifier d'un diplôme de niveau licence dans le domaine concerné.
- D. L'ensemble du personnel doit avoir bénéficié d'une formation adaptée et conforme à ISO/IEC 27002 sur le thème de la sécurité.

12 / 20

Lors de la mise en œuvre d'une nouvelle version d'une application, tant la gestion des changements que la gestion des mises en production sont impliquées.

Quelle est la responsabilité du processus de gestion des changements dans ce cas ?

- A. La gestion des changements se charge de la mise en œuvre et de l'installation dans cette phase.
- B. La gestion des changements assure un rôle de coordination dans cette phase.
- C. La gestion des changements doit vérifier si la nouvelle application fonctionne correctement.
- D. La gestion des changements élabore les demandes de changement (RFC) dans cette phase.

13 / 20

Où sont enregistrés les accords relatifs à la fourniture de services et à son lien avec la gestion de la sécurité de l'information ?

- A. Dans un plan de capacité
- B. Dans une base de données de gestion des configurations (CMDB).
- C. Dans une bibliothèque de logiciels définitifs (DSL).
- D. Dans un accord sur les niveaux de service (SLA).

14 / 20

Il est nécessaire de planifier la gestion des services IT afin d'établir les objectifs, les processus et les procédures nécessaires à la fourniture de résultats conformes aux besoins du client et à la politique de l'entreprise.

Que faut-il absolument inclure dans le plan de gestion de service ?

- A. Les outils appropriés pour soutenir les processus
- B. les interfaces entre les processus de l'entreprise
- C. la procédure pour faire face aux mises en production d'urgence
- D. les procédures de continuité de service

15 / 20

Sur quoi se concentre le cycle de Deming ?

- A. amélioration continue
- B. orientation client
- C. conception de nouveaux services
- D. calcul des coûts

16 / 20

Parmi les affirmations ci-dessous, laquelle constitue une bonne raison, pour une organisation, d'adopter ISO/IEC 20000 ?

- A. Confirmer que toutes les directives ITIL® ont été mises en œuvre
- B. manifester l'alignement sur les exigences du client
- C. certifier ses services
- D. certifier ses produits

17 / 20

Pour quelle raison, un système de gestion de service exige-t-il des processus et des procédures ?

- A. Pour être capable de définir la gestion de service d'une manière structurée.
- B. Pour faire en sorte qu'aucun problème relatif aux services ne se produise jamais.
- C. Pour assurer des résultats d'activités uniformes.
- D. Pour répondre aux besoins des principaux fournisseurs.

18 / 20

Pourquoi est-il important de mener des revues à intervalles réguliers pendant la phase de contrôle de la méthode Préparer-Faire-Contrôler-Réagir (PDCA) ?

- A. Afin d'être en mesure d'affecter des rôles et des responsabilités.
- B. Afin d'être capable de définir des objectifs et des besoins que la gestion de service doit atteindre.
- C. Afin d'être en mesure d'établir une politique, des objectifs et des projets pour la gestion de service.
- D. Afin de déterminer si les exigences de la gestion de service sont respectées et préservées de manière efficace.

19 / 20

Pourquoi est-il important que les prestataires de services mettent à jour des documents et des enregistrements ?

- A. Afin de pouvoir identifier et enregistrer chacun des éléments de configuration (CIs) dans la base de données de gestion des configurations (CMDB).
- B. Afin d'assurer un planning, un fonctionnement et un contrôle efficace du système de gestion des services (SMS).
- C. Afin de faire en sorte que les employés soient conscients de la pertinence et de l'importance de leurs tâches.
- D. Afin de répondre aux exigences (preuves) en vue d'être homologué ISO/IEC 20000.

20 / 20

Où est-ce qu'un service informatique à l'attention du client est-il défini ?

- A. dans le cadre de référence informatique
- B. dans le catalogue de services
- C. dans l'accord sur les niveaux de service (SLA)
- D. dans le rapport de service

Solutions à l'examen

1 / 20

Comment une organisation peut-elle déterminer le degré d'efficacité du processus de gestion des niveaux de service (SLM) ?

- A. en vérifiant les contrats avec les fournisseurs
- B. en définissant des niveaux de service
- C. en mesurant la satisfaction du client
- D. en établissant un rapport de tous les incidents

A. Incorrect. Les contrats avec les fournisseurs font partie du processus SLM, mais vous ne pouvez pas déterminer le degré d'efficacité du processus en vérifiant les contrats.

B. Incorrect. La définition des niveaux de service est importante pour la prestation de services informatiques mais elle ne fournit aucune information sur le degré d'efficacité du processus SLM.

C. Correct. La satisfaction du client est l'aspect le plus important pour déterminer le degré d'efficacité (capacité à atteindre les résultats souhaités) du processus SLM.

D. Incorrect. L'établissement d'un rapport sur tous les incidents permet de déterminer le degré d'efficacité de la gestion des incidents, mais pas celle du processus SLM.

2 / 20

Un processus est un ensemble d'activités en interaction qui transforment des entrants en éléments sortants.

De quoi le propriétaire du processus est-il responsable ?

- A. La description du processus
- B. La mise en œuvre du processus
- C. La fourniture de rapports sur le processus
- D. La mise en place du processus

A. Correct. Le propriétaire du processus dispose de l'autorité et du niveau de responsabilité permettant de s'assurer que le processus, ses interfaces avec d'autres processus et son intégration au sein du système de gestion de service (SMS) sont documentés, respectés, mesurés et améliorés.

B. Incorrect. La mise en œuvre du processus est la responsabilité du gestionnaire de processus.

C. Incorrect. L'élaboration de rapports sur les processus incombe au gestionnaire de processus.

D. Incorrect. La mise en place du processus est la responsabilité du gestionnaire de processus, ce dernier étant chapeauté par le propriétaire du processus.

3 / 20

Quel avantage présente la mise en œuvre d'un système de gestion de service ?

- A. Il est enfin possible de facturer les services informatiques.
- B. L'organisation autour des services informatiques peut être mise en place plus rapidement.
- C. La qualité et les coûts des services informatiques peuvent être gérés plus efficacement.
- D. Seuls les utilisateurs peuvent influencer l'organisation informatique fournissant les services informatiques.

A. Incorrect. La facturation des services informatiques peut avoir lieu avec ou sans l'utilisation de la gestion des services IT.

B. Incorrect. La mise en place de l'organisation informatique à l'aide d'un système de gestion de service a de nombreux avantages mais coûte également du temps.

C. Correct. La mise en place d'un système de gestion de service permet de gérer les services informatiques plus efficacement en termes de qualité et de coûts.

D. Incorrect. L'organisation informatique peut être influencée, avec ou sans l'utilisation d'un système de gestion de service.

4 / 20

La direction doit fournir des preuves de son engagement vis-à-vis de la planification, de la mise en place, de la mise en œuvre, de l'utilisation et de l'amélioration du système de gestion des services dans le contexte de l'activité de l'organisation et des besoins des clients.

Quelle est, pour la direction, le meilleur moyen d'afficher cette volonté ?

- A. En externalisant la gestion des changements
- B. En prenant des mesures disciplinaires envers les employés qui ne répondent pas aux critères.
- C. En participant à la planification de nouveaux services informatiques.
- D. En se comportant en leader et en agissant

A. Incorrect. L'externalisation de la gestion des changements n'est pas pertinente.

B. Incorrect. Cette action n'est pas suffisante pour afficher clairement l'engagement de la direction.

C. Incorrect. La participation au planning de nouveaux services est une action qui ne suffit pas à afficher clairement l'engagement de la direction.

D. Correct. La direction peut rendre ses engagements visibles en affichant un sens du commandement énergique et en agissant de manière ferme, en déterminant et en communiquant le périmètre, la politique et les objectifs de la gestion de service et en communiquant sur l'importance de répondre aux exigences de service.

5 / 20

Qu'est-ce qui devrait être enregistré sous forme de base de référence avant la mise en œuvre d'un plan d'amélioration des services ?

- A. Tout retard de changement du service
- B. Le nombre de membres du personnel impliqués
- C. Les configurations du service ou composant
- D. Le temps nécessaire pour mener le processus

A. Incorrect. Cela peut être l'une des mesures à envisager pour réduire les retards de changements, mais il peut aussi y avoir d'autres détails.

B. Incorrect. Cela peut être l'une des mesures à envisager pour améliorer les effectifs du personnel, mais il peut aussi y avoir d'autres détails.

C. Correct. La norme recommande de faire un croquis de la configuration actuelle des composants affectés avant la mise en œuvre, de manière à pouvoir mesurer les améliorations et à créer un point de repli.

D. Incorrect. Cela peut être l'une des mesures à envisager pour améliorer le temps pris, mais il peut aussi y avoir d'autres détails.

6 / 20

Un prestataire de services peut intégrer son système de gestion de service à un système de gestion de la qualité ou à un système de gestion de la sécurité de l'information afin de fournir le niveau de service le plus élevé au client.

Quelle norme peut servir de cadre au système de gestion de la qualité ?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

A. Correct.

B. Incorrect. Cette norme traite du système de gestion de la sécurité de l'information.

C. Incorrect. Elle traite du cadre de référence de la gouvernance IT.

D. Incorrect. Il s'agit du cadre de référence du cycle de vie d'un service pour la gestion de service.

7 / 20

Quels aspects d'une demande de changement (RFC) doivent être évalués ?

- A. les avantages et le risque pour l'activité, ainsi que l'impact sur cette dernière
- B. le risque, le niveau d'urgence et la classification
- C. risque, impact et effet sur le processus de gestion d'incident
- D. risque, périmètre et impact sur les relations avec le fournisseur

A. Correct. Une demande de changement (RFC) sera évaluée sur la base du risque, de l'impact et des avantages.

B. Incorrect. Urgence est un type de classification. La classification n'est pas évaluée mais affectée à une RFC.

C. Incorrect. L'effet sur le processus de gestion d'incident n'est pas évalué.

D. Incorrect. L'impact sur les rapports avec le fournisseur n'est pas évalué.

8 / 20

Qu'est-ce que SixSigma?

- A. Un instrument qualitatif pour mesurer les défauts dans les résultats d'un processus.
- B. Un modèle de maturation en six étapes visant à améliorer la capacité des processus d'une activité.
- C. Un standard élaboré en vue d'améliorer les processus informatiques.
- D. Une approche structurée de l'amélioration des processus qui s'appuie sur une base statistique.

- A. Incorrect. Ce n'est pas uniquement un instrument de qualité, ce standard comprend une méthode d'amélioration.
- B. Incorrect. Il ne s'agit pas d'un modèle de maturité
- C. Incorrect. Il a été élaboré pour des processus d'entreprise généraux.
- D. Correct. Six Sigma fournit aux entreprises des outils de mesure statistique et d'amélioration de la capacité de leurs processus.

9 / 20

Les objectifs de résolution doivent être basés sur la priorité.

Qu'est-ce qu'il ne faut pas prendre en compte lors de la programmation d'un changement autorisé qui résoudra une erreur connue ?

- A. Les compétences disponibles
- B. Les besoins en ressources en compétition les uns avec les autres
- C. Les efforts / les coûts engagés pour fournir une méthode de résolution
- D. Le nombre d'incidents préalablement signalés par rapport à l'élément de configuration (CI) concerné

- A. Incorrect. Cet aspect est important pour la planification de la résolution de problèmes ou d'incidents.
- B. Incorrect. Cet aspect est important pour la planification de la résolution de problèmes ou d'incidents.
- C. Incorrect. Cet aspect est important pour la planification de la résolution de problèmes ou d'incidents.
- D. Correct. Cet aspect n'est pas important lors de la planification de la résolution. Il est important lors de l'identification des problèmes.

10 / 20

Laquelle des questions suivantes **ne** trouve **pas** de réponse en consultant directement la base de données de gestion des configurations (CMDB) ?

- A. Quels sont les incidents ou problèmes liés à ce poste de travail ?
- B. De quels éléments de configuration (CI) un service spécifique se compose-t-il ?
- C. Quels sont les membres du personnel du service X qui ont déménagé au service Y ?
- D. Quelles demandes de changement (RFC) ont été faites par rapport à un serveur donné ?

- A. Incorrect. Les incidents et les problèmes sont liés aux CI et enregistrés dans la CMDB.
- B. Incorrect. Les relations entre les CI sont enregistrées dans la CMDB.
- C. Correct. Les déplacements de personnel sont censés être suivis par les ressources humaines et seul l'emplacement du bureau actuel fait directement partie de la CMDB.
- D. Incorrect. Une RFC est enregistrée dans la CMDB. La CMDB est mise à jour lorsque le changement a été implémenté.

11 / 20

La compétence du personnel devrait être assurée sur la base d'une formation et d'une expérience adéquates.

Que peut-on qualifier d'exigence en matière de compétence ?

- A. La mise à jour des enregistrements appropriés relatifs à l'enseignement, aux formations, aux compétences et à l'expérience.
- B. Au moins deux employés doivent être formés de manière adéquate pour chaque rôle.
- C. Les employés doivent au moins justifier d'un diplôme de niveau licence dans le domaine concerné.
- D. L'ensemble du personnel doit avoir bénéficié d'une formation adaptée et conforme à ISO/IEC 27002 sur le thème de la sécurité.

- A. Correct. C'est une bonne pratique conforme au standard.
- B. Incorrect. Cela est pertinent en matière de disponibilité des ressources mais ne constitue pas une bonne pratique dans le domaine de la compétence.
- C. Incorrect. Un diplôme de licence n'est pas requis, contrairement à une formation pertinente pour le rôle.
- D. Incorrect. Il s'agit d'une formation spécifique à la sécurité de l'information, mais ce n'est pas une bonne pratique en matière de compétence en général.

12 / 20

Lors de la mise en œuvre d'une nouvelle version d'une application, tant la gestion des changements que la gestion des mises en production sont impliquées.

Quelle est la responsabilité du processus de gestion des changements dans ce cas ?

- A. La gestion des changements se charge de la mise en œuvre et de l'installation dans cette phase.
- B. La gestion des changements assure un rôle de coordination dans cette phase.
- C. La gestion des changements doit vérifier si la nouvelle application fonctionne correctement.
- D. La gestion des changements élabore les demandes de changement (RFC) dans cette phase.

- A. Incorrect. Cette activité relève du processus de gestion des mises en production.
- B. Correct. Le processus de gestion des changements planifie, coordonne et approuve toutes les activités dans cette phase.
- C. Incorrect. Il s'agit d'une tâche de la gestion de mise en production.
- D. Incorrect. Une RFC serait déjà en place pour permettre à une application d'atteindre le stade de la mise en œuvre.

13 / 20

Où sont enregistrés les accords relatifs à la fourniture de services et à son lien avec la gestion de la sécurité de l'information ?

- A. Dans un plan de capacité
- B. Dans une base de données de gestion des configurations (CMDB).
- C. Dans une bibliothèque de logiciels définitifs (DSL).
- D. Dans un accord sur les niveaux de service (SLA).

- A. Incorrect. Un plan de capacité décrit les besoins (futurs) en termes de capacité.
- B. Incorrect. Les accords ne sont pas enregistrés dans une CMDB. Une CMDB enregistre tous les composants informatiques, les éléments de configuration (CI) et leurs relations.
- C. Incorrect. La DSL regroupe uniquement les logiciels autorisés.
- D. Correct. Les accords avec le client sont enregistrés dans un SLA.

14 / 20

Il est nécessaire de planifier la gestion des services IT afin d'établir les objectifs, les processus et les procédures nécessaires à la fourniture de résultats conformes aux besoins du client et à la politique de l'entreprise.

Que faut-il absolument inclure dans le plan de gestion de service ?

- A. Les outils appropriés pour soutenir les processus
- B. les interfaces entre les processus de l'entreprise
- C. la procédure pour faire face aux mises en production d'urgence
- D. les procédures de continuité de service

A. Correct. Les outils appropriés aux processus doivent être mentionnés dans le plan de gestion de service.

B. Incorrect. Les interfaces entre les processus de l'entreprise ne doivent pas être incluses dans le plan de gestion de service.

C. Incorrect. Les procédures font partie des processus et ne doivent pas être incluses dans le plan de gestion de service.

D. Incorrect. Les procédures font partie des processus et ne doivent pas être incluses dans le plan de gestion de service.

15 / 20

Sur quoi se concentre le cycle de Deming ?

- A. amélioration continue
- B. orientation client
- C. conception de nouveaux services
- D. calcul des coûts

A. Correct. Le cycle de Deming se concentre sur l'amélioration continue.

B. Incorrect. Le cycle de Deming se concentre sur l'amélioration continue et pas particulièrement sur l'orientation client.

C. Incorrect. Le cycle de Deming peut être utilisé pendant la phase de conception, mais l'accent est mis sur l'amélioration continue au cours de toutes les phases.

D. Incorrect. Le cycle de Deming ne se concentre pas sur le calcul des coûts, mais sur l'amélioration continue.

16 / 20

Parmi les affirmations ci-dessous, laquelle constitue une bonne raison, pour une organisation, d'adopter ISO/IEC 20000 ?

- A. Confirmer que toutes les directives ITIL ont été mises en œuvre
- B. manifester l'alignement sur les exigences du client
- C. certifier ses services
- D. certifier ses produits

- A. Incorrect. ITIL fournit un large éventail de directives alors que ISO/IEC 20000-1 énonce des exigences.
- B. Correct. Ceci est mentionné dans l'étendue de la norme.
- C. Incorrect. C'est le système de gestion des services qui fait l'objet de la certification, pas les services.
- D. Incorrect. C'est le système de gestion des services qui fait l'objet de la certification, pas les produits.

17 / 20

Pour quelle raison, un système de gestion de service exige-t-il des processus et des procédures ?

- A. Pour être capable de définir la gestion de service d'une manière structurée.
- B. Pour faire en sorte qu'aucun problème relatif aux services ne se produise jamais.
- C. Pour assurer des résultats d'activités uniformes.
- D. Pour répondre aux besoins des principaux fournisseurs.

- A. Incorrect. Les processus et les procédures devraient promouvoir les objectifs de gestion de service.
- B. Incorrect. Les problèmes de service font partie de la vie quotidienne ; les processus et procédures contribuent à les éviter et à minimiser leur impact.
- C. Correct. Une approche prévisible est nécessaire.
- D. Incorrect. Il est nécessaire d'avoir des points de communication avec les fournisseurs afin de faire preuve d'un contrôle de qualité de bout en bout.

18 / 20

Pourquoi est-il important de mener des revues à intervalles réguliers pendant la phase de contrôle de la méthode Préparer-Faire-Contrôler-Réagir (PDCA) ?

- A. Afin d'être en mesure d'affecter des rôles et des responsabilités.
- B. Afin d'être capable de définir des objectifs et des besoins que la gestion de service doit atteindre.
- C. Afin d'être en mesure d'établir une politique, des objectifs et des projets pour la gestion de service.
- D. Afin de déterminer si les exigences de la gestion de service sont respectées et préservées de manière efficace.

- A. Incorrect. Cela fait partie de la mise en œuvre du plan de gestion de service.
- B. Incorrect. Cela fait partie du plan de gestion de service.
- C. Incorrect. Cela fait partie des responsabilités incombant à la direction.
- D. Correct. Cela fait partie de la méthode en phase de contrôle.

19 / 20

Pourquoi est-il important que les prestataires de services mettent à jour des documents et des enregistrements ?

- A. Afin de pouvoir identifier et enregistrer chacun des éléments de configuration (CIs) dans la base de données de gestion des configurations (CMDB).
- B. Afin d'assurer un planning, un fonctionnement et un contrôle efficace du système de gestion des services (SMS).
- C. Afin de faire en sorte que les employés soient conscients de la pertinence et de l'importance de leurs tâches.
- D. Afin de répondre aux exigences (preuves) en vue d'être homologué ISO/IEC 20000.

A. Incorrect. Cela fait partie de la gestion des configurations.

B. Correct. Les services, les documents et les enregistrements sont nécessaires à un planning, une utilisation et un contrôle efficaces du SMS.

C. Incorrect. Cela fait partie de la compétence, de la sensibilisation et de la formation.

D. Incorrect. Des documents ne devraient jamais être élaborés dans le seul but d'une homologation ISO/IEC 20000.

20 / 20

Où est-ce qu'un service informatique à l'attention du client est-il défini ?

- A. dans le cadre de référence informatique
- B. dans le catalogue de services
- C. dans l'accord sur les niveaux de service (SLA)
- D. dans le rapport de service

A. Incorrect. Le cadre de référence informatique fournit une structure à l'attention de la gestion des services mais ne définit pas le service à proprement parler.

B. Incorrect. Le catalogue de services dresse la liste de tous les services qu'un prestataire peut proposer.

C. Correct. Le SLA définit le service à l'attention du client.

D. Incorrect. Le rapport de service fournit des détails sur la performance du service mais ne définit pas le service.

Évaluation

Le tableau ci-dessous indique les bonnes réponses aux questions de cet exemple d'examen.

Question	Réponse
1	C
2	A
3	C
4	D
5	C
6	A
7	A
8	D
9	D
10	C
11	A
12	B
13	D
14	A
15	A
16	B
17	C
18	D
19	B
20	C

Contacter EXIN

www.exin.com

