



**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	15
Évaluation	32

# Introduction

Ceci est l'exemple d'examen EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.FR). Les règles et réglementations d'examens EXIN s'appliquent à cet examen.

Cet examen consiste en 40 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 40. Chaque réponse correcte rapporte un point. Si vous obtenez 26 points ou plus vous réussissez votre examen.

Le temps alloué lors de l'examen est de 60 minutes.

Bonne chance !

# Exemple d'examen

**1 / 40**

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 / 40**

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 / 40**

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

**4 / 40**

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

**5 / 40**

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

**6 / 40**

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

**7 / 40**

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.

**8 / 40**

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

9 / 40

Quelle responsabilité a le prestataire de services vis-à-vis de la gestion des fournisseurs telle que définie dans ISO/IEC 20000-1 ?

- A. S'assurer qu'il existe un processus pour l'acquisition des fournisseurs.
- B. S'assurer que les contrats avec les fournisseurs sont alignés sur les SLA du métier.
- C. S'assurer que les fournisseurs sous-traitants répondent en toutes circonstances aux exigences contractuelles.
- D. S'assurer que les processus et procédures relatifs aux fournisseurs sont définis.

10 / 40

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 / 40

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 / 40

En quoi consiste une mise en production ?

- A. un ensemble d'un ou plusieurs éléments de configuration (CI) nouveaux ou modifiés, déployés dans un environnement de production
- B. un changement qui se compose à la fois de logiciel et de matériel
- C. un changement de plusieurs CI fusionnés à cause de leur taille
- D. un changement de plusieurs CI fusionnés à cause de leur impact mineur

**13 / 40**

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.

**14 / 40**

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).

**15 / 40**

Quel document est directement confirmé par le contrat fournisseur ?

- A. Accord sur les niveaux de service (SLA)
- B. Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)
- C. Plan de gestion des services
- D. Modèle de coût de service

**16 / 40**

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



**17 / 40**

Lorsqu'une rupture de service ou toute autre défaillance est signalée, dans quel ordre les processus sont-ils susceptibles d'être exécutés ?

- A. Gestion des configurations, gestion des incidents, gestion des changements, gestion des mises en production
- B. Gestion des incidents, gestion des changements, gestion des problèmes, gestion des mises en production
- C. Gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion des mises en production
- D. Gestion des problèmes, gestion des configurations, gestion des mises en production, gestion des changements

**18 / 40**

Le catalogue des services d'une entreprise travaillant dans les réseaux stipule que toute demande d'autorisation de réseau local sera traitée dans les trois semaines. Un dirigeant, client de cette entreprise, estime que cela n'est pas réalisable et demande un rapport regroupant les performances appuyant l'affirmation du catalogue.

Quel processus est responsable de la fourniture de ce rapport ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion des changements
- C. la gestion des problèmes
- D. la gestion des niveaux de service (SLM)

**19 / 40**

Dans la gestion de la continuité, diverses mesures de précaution sont prises afin de s'assurer que la fourniture des services continue pendant / après une catastrophe. À titre d'exemple, citons la fourniture d'une alimentation électrique de secours.

Lequel des processus ci-dessous pourrait également lancer ce type de mesure ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion des changements
- D. la gestion des incidents

**20 / 40**

Quelle est la motivation à la base des processus de gestion de la continuité et de la disponibilité du service ?

- A. S'assurer que la communication vis-à-vis des clients a le niveau d'efficacité convenu.
- B. S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des clients en matière de niveau de services peuvent être tenus en toutes circonstances.
- C. S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des clients en matière de continuité et de disponibilité des services peuvent être tenus dans le cadre des objectifs fixés.
- D. S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des fournisseurs en matière de continuité et de disponibilité des services peuvent être tenus en toutes circonstances.

**21 / 40**

Quel processus s'assure que toute interruption dans la fourniture de services est détectée le plus rapidement possible ?

- A. la gestion des changements
- B. la gestion des demandes de service & des incidents
- C. la gestion des problèmes
- D. la gestion des niveaux de service (SLM)

**22 / 40**

Les processus de gestion des relations décrivent les relations avec le métier et avec les fournisseurs.

Que garantissent les processus de gestion des relations ?

- A. Que les besoins et les résultats du métier soient la principale motivation lors de la gestion de la relation entre le métier et le fournisseur.
- B. Que le métier et les fournisseurs soient directement informés des incidents majeurs.
- C. Que les niveaux de service de tous les services restent constants à travers toute la chaîne d'approvisionnement.
- D. Qu'il existe un contact fréquent entre les fournisseurs et le métier afin de résoudre toute source de mécontentement.

**23 / 40**

Sur quoi se concentre le cycle de Deming ?

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

**24 / 40**

Comment peut-on décrire le concept d'intégrité dans le processus de gestion de la sécurité de l'information ?

- A. l'accès aux données à tout moment
- B. la protection des données
- C. la capacité de vérifier la justesse des données
- D. la justesse des données

**25 / 40**

Quel processus est responsable de l'enregistrement des relations logiques et physiques entre les divers composants de l'infrastructure informatique ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion des configurations
- C. la gestion des mises en production
- D. la gestion des incidents

**26 / 40**

Quelle est la recommandation en matière de mise en œuvre d'un changement urgent ?

- A. Seul le senior manager doit être habilité à autoriser des changements urgents.
- B. Le processus de changement doit être entièrement contourné.
- C. Il existe un processus spécifique pour les changements urgents.
- D. Le processus de changement devrait être suivi dans la mesure du possible.

**27 / 40**

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

**28 / 40**

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.

**29 / 40**

La gestion de la disponibilité d'un service dans le cadre d'une initiative globale de gestion des services est importante pour une fourniture des services efficace.

Quel est le motif à la base de la gestion de la disponibilité des services ?

- A. La majorité des prestataires de services ont passé avec leurs clients des accords sur les niveaux de service (SLA) et donc la disponibilité est assurée.
- B. En ce qui concerne l'informatique actuelle, la sous-traitance est une option plus valable et donc c'est la capacité de celui qui externalise le service qui détermine la disponibilité du service.
- C. Les outils de gestion des services fournissent des informations en temps réel sur la performance, ce qui rend la gestion de la disponibilité contestable.
- D. Pour atteindre ses objectifs, l'entreprise est plus dépendante de l'informatique qu'auparavant. Il est donc d'une importance capitale de répondre aux attentes de l'entreprise en termes de disponibilité.

**30 / 40**

Les services nouveaux ou modifiés doivent être acceptés avant d'être mis en œuvre dans un environnement de production.

Qu'est-ce qu'il convient de faire après la mise en œuvre d'un service nouveau ou modifié ?

- A. A une revue post implémentation (PIR) est effectuée, comparant les résultats réels aux résultats prévus.
- B. Une approche doit être définie pour assurer la liaison avec les projets qui créent ou modifient des services.
- C. Rien de particulier : le service nouveau ou modifié est introduit selon la méthode habituelle et sera géré comme un service normal.
- D. La manière selon laquelle le changement sera annulé, s'il devait s'avérer être un échec, doit être définie.

**31 / 40**

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.

**32 / 40**

Une panne d'électricité a mis toute l'infrastructure informatique hors service. Heureusement, un plan de continuité des services est disponible.

À quel moment devrait-on faire appel au plan de continuité des services ?

- A. Immédiatement, car il n'est plus possible d'utiliser le service.
- B. Lorsque la défaillance est susceptible de dépasser les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de service (SLA).
- C. Lorsque le gestionnaire des incidents l'estime nécessaire.
- D. Lorsque le délai dans lequel la défaillance aurait dû être résolue est dépassé.

**33 / 40**

Qu'est ce qui, d'après ISO/IEC 20000, doit être inclus dans les procédures de gestion des mises en production et des déploiements ?

- A. L'autorisation et la mise en œuvre des changements urgents.
- B. L'étude et la prévention des incidents de sécurité de l'information.
- C. L'enregistrement de tous les incidents signalés.
- D. Les procédures de neutralisation d'un déploiement qui n'a pas donné les résultats escomptés.

**34 / 40**

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.

**35 / 40**

L'une des activités requises pour un planning, une coordination et une évaluation efficaces des changements demandés est l'évaluation de l'impact et des ressources requises.

Quel processus ou quelle fonction est responsable de cette activité ?

- A. la gestion des changements
- B. la gestion des configurations
- C. la gestion des mises en production
- D. le centre de service

**36 / 40**

Quel est la raison d'être de la gestion des incidents & des demandes de service ?

- A. la communication avec les clients sur de futures perturbations de service
- B. la mise en rapport de nouveaux incidents et des erreurs connues
- C. le rétablissement des services aussi rapidement que possible
- D. le suivi de problèmes dans la base de données des erreurs connues (KEDB)

**37 / 40**

Dans la gestion des changements, un certain nombre d'activités ont lieu entre l'acceptation de la demande de changement (RFC) et la fin de l'implémentation des changements en question.

Quelle activité est menée en premier après l'acceptation de la RFC ?

- A. construction et test du changement
- B. détermination de l'urgence du changement
- C. implémentation du changement
- D. planification du changement

**38 / 40**

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

**39 / 40**

La méthode Préparer-Faire-Contrôler-Agir (PDCA) peut être appliquée à tous les processus.

Qu'est-ce que recouvre la phase Agir de cette méthode ?

- A. L'établissement des objectifs et des processus nécessaires à la fourniture de résultats conformes aux exigences du client et à la politique de l'entreprise.
- B. La mise en œuvre des processus.
- C. La surveillance et la mesure des services fournis et du système de gestion des services (SMS).
- D. La prise des actions nécessaires afin d'assurer une amélioration continue.

**40 / 40**

Quel processus, à l'exception de la gestion de la relation client, examinerait les performances du service avec le client ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. le rapport de service
- C. la gestion des niveaux de service
- D. le budget et la comptabilité des services informatiques

# Solutions à l'examen

1 / 40

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 / 40

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 / 40**

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.

**4 / 40**

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.



5 / 40

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.

6 / 40

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.

7 / 40

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.

**8 / 40**

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.

**9 / 40**

Quelle responsabilité a le prestataire de services vis-à-vis de la gestion des fournisseurs telle que définie dans ISO/IEC 20000-1 ?

- A. S'assurer qu'il existe un processus pour l'acquisition des fournisseurs.
- B. S'assurer que les contrats avec les fournisseurs sont alignés sur les SLA du métier.
- C. S'assurer que les fournisseurs sous-traitants répondent en toutes circonstances aux exigences contractuelles.
- D. S'assurer que les processus et procédures relatifs aux fournisseurs sont définis.

- A. Incorrect. La sélection et l'approvisionnement ne sont pas couverts par la norme.
- B. Correct. La concentration sur la gestion des services d'un bout à l'autre est essentielle.
- C. Incorrect. C'est la responsabilité des fournisseurs principaux.
- D. Incorrect. Le prestataire de services ne définit pas les processus et procédures du fournisseur.

**10 / 40**

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 / 40**

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 / 40**

En quoi consiste une mise en production ?

- A. un ensemble d'un ou plusieurs éléments de configuration (CI) nouveaux ou modifiés, déployés dans un environnement de production
- B. un changement qui se compose à la fois de logiciel et de matériel
- C. un changement de plusieurs CI fusionnés à cause de leur taille
- D. un changement de plusieurs CI fusionnés à cause de leur impact mineur

- A. Correct. Une mise en production est un ensemble d'un ou plusieurs éléments de configuration (CI) nouveaux ou modifiés, déployés dans un environnement de production.
- B. Incorrect. Une mise en production peut également se composer uniquement de logiciel ou de matériel.
- C. Incorrect. La taille de la mise en production n'est pas pertinente.
- D. Incorrect. L'impact de la mise en production n'est pas pertinent.

**13 / 40**

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.

**14 / 40**

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.

**15 / 40**

Quel document est directement confirmé par le contrat fournisseur ?

- A. Accord sur les niveaux de service (SLA)
- B. Accord sur les niveaux opérationnels (OLA)
- C. Plan de gestion des services
- D. Modèle de coût de service

- A. Correct. Tous les contrats fournisseurs devraient être confirmés par les SLA entre le prestataire de services et le client et s'aligner sur ces SLA.
- B. Incorrect. Tout comme le contrat fournisseur, l'OLA devrait confirmer le SLA. Ces deux documents décrivent les fonctionnalités de service requises afin de respecter le SLA.
- C. Incorrect. Le plan de gestion de service structure le planning et le déploiement du système de gestion de service, guidant ainsi les activités de l'organisation informatique. Il ne confirme pas directement un contrat fournisseur.
- D. Incorrect. Un modèle des coûts de service incorpore les coûts des services du fournisseur. Le contrat confirme directement le SLA qui motive le modèle de coûts sur la base des exigences.

**16 / 40**

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.

**17 / 40**

Lorsqu'une rupture de service ou toute autre défaillance est signalée, dans quel ordre les processus sont-ils susceptibles d'être exécutés ?

- A. Gestion des configurations, gestion des incidents, gestion des changements, gestion des mises en production
- B. Gestion des incidents, gestion des changements, gestion des problèmes, gestion des mises en production
- C. Gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion des mises en production
- D. Gestion des problèmes, gestion des configurations, gestion des mises en production, gestion des changements

**A. Incorrect.** L'inscription d'une défaillance de service ne commence pas par la gestion des configurations mais sera officiellement enregistrée dans le cadre du processus de gestion des incidents.

**B. Incorrect.** Normalement, la cause de l'évènement est identifiée par le biais de la gestion des problèmes et avant de soumettre un changement.

**C. Correct.** C'est l'ordre des processus.

**D. Incorrect.** La gestion des changements évalue et approuve tout changement avant implémentation par la gestion des mises en production.

**18 / 40**

Le catalogue des services d'une entreprise travaillant dans les réseaux stipule que toute demande d'autorisation de réseau local sera traitée dans les trois semaines. Un dirigeant, client de cette entreprise, estime que cela n'est pas réalisable et demande un rapport regroupant les performances appuyant l'affirmation du catalogue.

Quel processus est responsable de la fourniture de ce rapport ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion des changements
- C. la gestion des problèmes
- D. la gestion des niveaux de service (SLM)

**A.** Incorrect. Il incombe au SLM de répondre aux exigences du client.

**B.** Incorrect. Le SLM est chargé de répondre aux exigences du client et doit donc émettre ce rapport.

**C.** Incorrect. Le SLM est le processus chargé de répondre aux exigences du client et doit donc émettre ce rapport.

**D.** Correct. Le SLM est chargé de répondre aux exigences du client et d'émettre ce rapport. Notez qu'il est très vraisemblable que le Rapport de service produise le rapport sur la base d'une demande émise par le SLM.

**19 / 40**

Dans la gestion de la continuité, diverses mesures de précaution sont prises afin de s'assurer que la fourniture des services continue pendant / après une catastrophe. À titre d'exemple, citons la fourniture d'une alimentation électrique de secours.

Lequel des processus ci-dessous pourrait également lancer ce type de mesure ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion de la capacité
- C. la gestion des changements
- D. la gestion des incidents

**A.** Correct. La gestion de la disponibilité peut prendre certaines mesures afin d'assurer la fourniture des services dans des conditions hors normes. L'une d'entre elles est d'enclencher l'alimentation électrique de secours.

**B.** Incorrect. La gestion de la capacité est responsable, du point de vue stratégique, d'une capacité adéquate au bon moment et n'est pas responsable de la fourniture d'une alimentation électrique d'urgence.

**C.** Incorrect. La gestion des changements est chargée de l'installation d'un système d'alimentation électrique d'urgence sachant qu'il s'agit d'un changement. Cependant la gestion des changements n'est pas responsable du lancement de ces mesures.

**D.** Incorrect. La gestion des incidents est responsable de la résolution des incidents la plus rapide possible. Prendre des mesures de précaution n'est pas une tâche de la gestion des incidents.

20 / 40

Quelle est la motivation à la base des processus de gestion de la continuité et de la disponibilité du service ?

- A. S'assurer que la communication vis-à-vis des clients a le niveau d'efficacité convenu.
- B. S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des clients en matière de niveau de services peuvent être tenus en toutes circonstances.
- C. S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des clients en matière de continuité et de disponibilité des services peuvent être tenus dans le cadre des objectifs fixés.
- D. S'assurer que les engagements pris vis-à-vis des fournisseurs en matière de continuité et de disponibilité des services peuvent être tenus en toutes circonstances.

- A. Incorrect. Une communication efficace ne constitue pas la motivation du processus de gestion de la continuité et de la disponibilité du service. Elle est plus pertinente pour le rapport de services.
- B. Incorrect. La gestion des niveaux de service constitue la motivation à la base du processus de gestion des niveaux de service (SLM).
- C. Correct. Il s'agit de la motivation à la base des processus de gestion de la continuité et de la disponibilité du service.
- D. Incorrect. La gestion de la continuité et de la disponibilité du service est un processus entre un fournisseur et un client et non entre un fournisseur et un prestataire.

21 / 40

Quel processus s'assure que toute interruption dans la fourniture de services est détectée le plus rapidement possible ?

- A. la gestion des changements
- B. la gestion des demandes de service & des incidents
- C. la gestion des problèmes
- D. la gestion des niveaux de service (SLM)

- A. Incorrect. La gestion des changements ne fournit aucun diagnostic de défaillance.
- B. Correct. La gestion des demandes de service et des incidents est responsable de la restauration des services interrompus dans les plus brefs délais.
- C. Incorrect. La gestion des problèmes est responsable d'identifier la cause d'un ou plusieurs incidents afin d'éviter toute interruption future.
- D. Incorrect. SLM ne procède ni au diagnostic ni à la résolution d'incidents.

## 22 / 40

Les processus de gestion des relations décrivent les relations avec le métier et avec les fournisseurs.

Que garantissent les processus de gestion des relations ?

- A. Que les besoins et les résultats du métier soient la principale motivation lors de la gestion de la relation entre le métier et le fournisseur.
- B. Que le métier et les fournisseurs soient directement informés des incidents majeurs.
- C. Que les niveaux de service de tous les services restent constants à travers toute la chaîne d'approvisionnement.
- D. Qu'il existe un contact fréquent entre les fournisseurs et le métier afin de résoudre toute source de mécontentement.

**A. Correct.** Les processus de gestion des relations couvrent la gestion des fournisseurs et la gestion de la relation client. Ensemble, ils assurent une bonne compréhension des besoins métier du client et doivent constituer le moteur à la base de toutes les actions.

**B. Incorrect.** Le traitement des incidents majeurs devrait inclure la communication à travers tous les domaines impliqués, notamment la direction et les clients affectés. Cependant, ce point est géré dans le cadre du processus de gestion des demandes de service et des incidents et sa responsabilité incombe à la personne chargée de la gestion des incidents majeurs. En conséquence ce point n'est pas couvert par les processus de gestion des relations.

**C. Incorrect.** Les niveaux de service n'ont pas besoin d'être identiques pour tous les fournisseurs et il y a de fortes chances pour que ce ne soit pas le cas. Il est cependant nécessaire que tous les niveaux de service des fournisseurs soient alignés sur ceux du métier, afin de se conformer au contrat de service (SLA) convenu avec le client.

**D. Incorrect.** Le métier ne devrait pas avoir de contact direct avec les fournisseurs. Le prestataire de services est responsable de la gestion des fournisseurs en vue d'assurer la qualité des services fournis au métier.

## 23 / 40

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.



**24 / 40**

Comment peut-on décrire le concept d'intégrité dans le processus de gestion de la sécurité de l'information ?

- A. l'accès aux données à tout moment
- B. la protection des données
- C. la capacité de vérifier la justesse des données
- D. la justesse des données

**A. Incorrect.** L'accessibilité des données n'implique pas que ces dernières soient correctes dans le sens du concept d'intégrité.

**B. Incorrect.** La protection des données s'appelle la sécurité.

**C. Incorrect.** Ce n'est pas la capacité à vérifier la justesse des données mais le fait même qu'elles soient justes que l'on nomme intégrité.

**D. Correct.** La justesse des données s'appelle l'intégrité.

**25 / 40**

Quel processus est responsable de l'enregistrement des relations logiques et physiques entre les divers composants de l'infrastructure informatique ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. la gestion des configurations
- C. la gestion des mises en production
- D. la gestion des incidents

**A. Incorrect.** La gestion des configurations est responsable de l'enregistrement des composants de l'infrastructure et de leurs relations.

**B. Correct.** C'est l'objectif principal de la gestion des configurations.

**C. Incorrect.** La gestion des mises en production n'est pas responsable de l'enregistrement des composants de l'infrastructure informatique.

**D. Incorrect.** La gestion des incidents n'est pas responsable de l'enregistrement des composants de l'infrastructure informatique.

**26 / 40**

Quelle est la recommandation en matière de mise en œuvre d'un changement urgent ?

- A. Seul le senior manager doit être habilité à autoriser des changements urgents.
- B. Le processus de changement doit être entièrement contourné.
- C. Il existe un processus spécifique pour les changements urgents.
- D. Le processus de changement devrait être suivi dans la mesure du possible.

**A. Incorrect.** L'autorisation d'un changement urgent fait partie du processus et il n'existe aucune recommandation quant à la personne qui s'en charge.

**B. Incorrect.** Il n'est pas recommandé de contourner l'ensemble du processus, bien que certaines activités puissent être contournées et couvertes plus tard.

**C. Incorrect.** Il existe des exigences quant à une politique distincte pour les changements urgents mais il n'y a pas de recommandations relatives à un processus distinct.

**D. Correct.** Il est conseillé de suivre le processus de changement dans la mesure du possible, bien que toute activité contournée doive-t-être entreprise aussi rapidement que possible.

**27 / 40**

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.

**28 / 40**

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.

**29 / 40**

La gestion de la disponibilité d'un service dans le cadre d'une initiative globale de gestion des services est importante pour une fourniture des services efficace.

Quel est le motif à la base de la gestion de la disponibilité des services ?

- A.** La majorité des prestataires de services ont passé avec leurs clients des accords sur les niveaux de service (SLA) et donc la disponibilité est assurée.
- B.** En ce qui concerne l'informatique actuelle, la sous-traitance est une option plus valable et donc c'est la capacité de celui qui externalise le service qui détermine la disponibilité du service.
- C.** Les outils de gestion des services fournissent des informations en temps réel sur la performance, ce qui rend la gestion de la disponibilité contestable.
- D.** Pour atteindre ses objectifs, l'entreprise est plus dépendante de l'informatique qu'auparavant. Il est donc d'une importance capitale de répondre aux attentes de l'entreprise en termes de disponibilité.

- A.** Incorrect. Qu'il y ait lieu de parler d'un SLA formel ou informel, l'informatique est dans l'obligation de fournir des services afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise.
- B.** Incorrect. Que les services soient externalisés ou non, la gestion de la disponibilité des services demeure capitale pour la satisfaction des besoins de l'entreprise.
- C.** Incorrect. Que l'informatique puisse collecter plus d'informations ne justifie pas pour autant une collecte tous azimuts ni ne signifie que toutes les informations collectées ont de la valeur. Pour gérer la disponibilité, des flux de données en temps réel ne sont pas suffisants.
- D.** Correct. La relation entre l'informatique et l'entreprise est plus importante que jamais. Afin de permettre à l'entreprise de maintenir ses objectifs, les services fournis doivent être à la hauteur des niveaux de service convenus.

**30 / 40**

Les services nouveaux ou modifiés doivent être acceptés avant d'être mis en œuvre dans un environnement de production.

Qu'est-ce qu'il convient de faire après la mise en œuvre d'un service nouveau ou modifié ?

- A.** A une revue post implémentation (PIR) est effectuée, comparant les résultats réels aux résultats prévus.
- B.** Une approche doit être définie pour assurer la liaison avec les projets qui créent ou modifient des services.
- C.** Rien de particulier : le service nouveau ou modifié est introduit selon la méthode habituelle et sera géré comme un service normal.
- D.** La manière selon laquelle le changement sera annulé, s'il devait s'avérer être un échec, doit être définie.

- A.** Correct. Cette clause fait partie du standard.
- B.** Incorrect. Cela fait partie du plan de gestion des services et n'est pas pertinent après la mise en œuvre de services nouveaux ou modifiés.
- C.** Incorrect. Selon le standard, un PIR est une nécessité. Il n'est pas envisageable de s'en tenir à la procédure habituelle.
- D.** Incorrect. Cette clause fait partie de la gestion des changements. Elle devrait toujours être en place ou définie avant la mise en œuvre.

**31 / 40**

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.

**32 / 40**

Une panne d'électricité a mis toute l'infrastructure informatique hors service. Heureusement, un plan de continuité des services est disponible.

À quel moment devrait-on faire appel au plan de continuité des services ?

- A. Immédiatement, car il n'est plus possible d'utiliser le service.
- B. Lorsque la défaillance est susceptible de dépasser les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de service (SLA).
- C. Lorsque le gestionnaire des incidents l'estime nécessaire.
- D. Lorsque le délai dans lequel la défaillance aurait dû être résolue est dépassé.

- A. Incorrect. Il est fait appel au plan de continuité de service après une période prédéfinie et non immédiatement après que l'incident se soit produit.
- B. Correct. Il sera fait appel au plan de continuité de service si les objectifs définis dans l'accord sur les niveaux de service (SLA) ne peuvent être atteints.
- C. Incorrect. Il est fait appel au plan de continuité de service après un délai déterminé et non sur la demande du gestionnaire des incidents.
- D. Incorrect. Le fait que le temps de réparation d'une défaillance dépasse le délai maximum convenu n'est pas une raison directe pour faire appel au plan de continuité de service.

**33 / 40**

Qu'est ce qui, d'après ISO/IEC 20000, doit être inclus dans les procédures de gestion des mises en production et des déploiements ?

- A. L'autorisation et la mise en œuvre des changements urgents.
- B. L'étude et la prévention des incidents de sécurité de l'information.
- C. L'enregistrement de tous les incidents signalés.
- D. Les procédures de neutralisation d'un déploiement qui n'a pas donné les résultats escomptés.

- A. Incorrect. Cela fait partie des procédures de gestion des changements.
- B. Incorrect. Cela fait partie des procédures de gestion de la sécurité de l'information.
- C. Incorrect. Cela fait partie des procédures de gestion des incidents.
- D. Correct. D'après le standard, il s'agit d'une exigence.

**34 / 40**

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.

**35 / 40**

L'une des activités requises pour un planning, une coordination et une évaluation efficaces des changements demandés est l'évaluation de l'impact et des ressources requises.

Quel processus ou quelle fonction est responsable de cette activité ?

- A. la gestion des changements
- B. la gestion des configurations
- C. la gestion des mises en production
- D. le centre de service

A. Correct.

B. Incorrect.

C. Incorrect.

D. Incorrect.

**36 / 40**

Quel est la raison d'être de la gestion des incidents & des demandes de service ?

- A. la communication avec les clients sur de futures perturbations de service
- B. la mise en rapport de nouveaux incidents et des erreurs connues
- C. le rétablissement des services aussi rapidement que possible
- D. le suivi de problèmes dans la base de données des erreurs connues (KEDB)

A. Incorrect. La communication est une activité importante menée par le centre de services pour assister la gestion des incidents, mais cela ne constitue pas sa raison d'être.

B. Incorrect. La mise en rapport des incidents ne constitue pas la raison d'être de la gestion des incidents. Cela fait partie d'une activité de la gestion des incidents.

C. Correct. Voilà la raison d'être de la gestion des incidents & des demandes de service.

D. Incorrect. C'est une responsabilité de la gestion des problèmes.

**37 / 40**

Dans la gestion des changements, un certain nombre d'activités ont lieu entre l'acceptation de la demande de changement (RFC) et la fin de l'implémentation des changements en question.

Quelle activité est menée en premier après l'acceptation de la RFC ?

- A. construction et test du changement
- B. détermination de l'urgence du changement
- C. implémentation du changement
- D. planification du changement

**A. Incorrect.** La construction et le test du changement ont lieu après la classification. Une partie de la classification a pour objectif de déterminer l'urgence.

**B. Correct.** La première étape après l'acceptation consiste à déterminer l'urgence du changement.

**C. Incorrect.** L'implémentation du changement a lieu après la construction, le test et la planification.

**D. Incorrect.** La planification du changement a lieu après la classification. Une partie de la classification a pour objectif de déterminer l'urgence.

**38 / 40**

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.

39 / 40

La méthode Préparer-Faire-Contrôler-Agir (PDCA) peut être appliquée à tous les processus.

Qu'est-ce que recouvre la phase Agir de cette méthode ?

- A. L'établissement des objectifs et des processus nécessaires à la fourniture de résultats conformes aux exigences du client et à la politique de l'entreprise.
- B. La mise en œuvre des processus.
- C. La surveillance et la mesure des services fournis et du système de gestion des services (SMS).
- D. La prise des actions nécessaires afin d'assurer une amélioration continue.

- A. Incorrect. Cette mesure est prise pendant la phase de Préparation de la méthode.
- B. Incorrect. Cette mesure est prise pendant la phase Faire de la méthode.
- C. Incorrect. Il s'agit des actions prises pendant la phase Contrôler.
- D. Correct. Cette mesure est prise pendant la phase Agir de la méthode.

40 / 40

Quel processus, à l'exception de la gestion de la relation client, examinerait les performances du service avec le client ?

- A. la gestion de la disponibilité
- B. le rapport de service
- C. la gestion des niveaux de service
- D. le budget et la comptabilité des services informatiques

- A. Incorrect. La gestion de la disponibilité fournit des informations pour la revue. La gestion des niveaux de service examine avec le client la performance des services (mesure dans laquelle les objectifs déterminés dans le SLA sont atteints).
- B. Incorrect. Le rapport de service crée le rapport de service qui peut être remis au client. La gestion des niveaux de service examine avec le client la performance des services (mesure dans laquelle les objectifs déterminés dans le SLA sont atteints).
- C. Correct. La gestion des niveaux de service examine avec le client la performance des services (mesure dans laquelle les objectifs déterminés dans le SLA sont atteints).
- D. Incorrect. Le budget et la comptabilité des services informatiques fournit des informations sur les coûts des services ventilées par service, client ou site. Cette information est généralement présentée au client par la gestion des niveaux de service. La gestion des niveaux de service examine avec le client la performance des services (mesure dans laquelle les objectifs déterminés dans le SLA sont atteints).

# Évaluation

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

Question	Réponse	Question	Réponse
1	C	21	B
2	A	22	A
3	D	23	A
4	C	24	D
5	A	25	B
6	A	26	D
7	D	27	B
8	D	28	C
9	B	29	D
10	C	30	A
11	A	31	D
12	A	32	B
13	B	33	D
14	D	34	B
15	A	35	A
16	A	36	C
17	C	37	B
18	D	38	C
19	A	39	D
20	C	40	C





# Contacter EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

