

Spécification des exigences de l'examen

Practitioner's Certificate in IT Service Management: Release & Control (based on ITIL®)

Date de publication 1-1-2008

Date de lancement 1-9-2006

Groupe cible L'examen en vue du certificat de Practitioner sur la Gestion des Services des Technologies de l'Information : Gestion des Changements, des Configurations et des Mises en Production (basé sur ITIL®) est destiné aux professionnels qui vont participer à la Gestion, à l'organisation et à l'optimisation des processus dans une organisation de services informatiques qui a implémenté ou a commencé d'implémenter les processus de mise en production et de contrôle basés sur ITIL®. Il s'adresse aux équipes opérationnelles et aux managers qui souhaitent étendre leurs compétences en matière de planification, de surveillance et d'optimisation, à des activités relevant de la Gestion des changements, de la Gestion des mises en production et de la Gestion des configurations.

Prérequis

- Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®) ;
- Avant de passer l'examen Practitioner sur la Gestion des Services des Technologies de l'Information : Gestion des Changements, des Configurations et des Mises en Production (basé sur ITIL®), les candidats doivent avoir suivi une formation auprès d'un organisme accrédité par l'EXIN et avoir réalisé avec succès les travaux pratiques.

Dispenses Aucune

Conditions de l'examen	Exigences	Importance (%)
	1. Gestion des processus de Gestion des changements, de Gestion des mises en production et de Gestion des configurations.	30
	2. Organisation des processus de Gestion des changements, de Gestion des mises en production et de Gestion des configurations.	50
	3. Optimisation des processus de Gestion des changements, de Gestion des mises en production et de Gestion des configurations.	20

Charge de travail estimée Total de 120 heures
(selon l'expérience et le degré de familiarisation)

L'examen

L'utilisation de notes ou de manuels durant l'examen n'est pas permis.

Spécifications pour l'examen

1 Gestion

- 1.1 Le candidat peut planifier les activités clés des processus de Gestion des changements, de Gestion des mises en production et de Gestion des configurations.
- 1.2 Le candidat peut planifier l'échange d'informations appropriées et pertinentes pour la Gestion des processus de mise en production et de contrôle.
- 1.3 Le candidat peut lancer des actions afin d'assurer que les activités clé des processus de mise en production et de contrôle atteignent les objectifs formulés.
- 1.4 Le candidat peut dresser des rapports sur l'efficacité des activités dans les processus de mise en production et les processus de contrôle.

2 Organisation

- 2.1 Le candidat peut organiser les échanges d'informations appropriées avec d'autres processus.
- 2.2 Le candidat peut fournir des informations relatives à la Gestion des changements, à la Gestion des mises en production et à la Gestion des configurations aux autres processus de Gestion des services informatiques, aux utilisateurs et aux fournisseurs.
- 2.3 Le candidat peut maintenir les procédures des processus des mises en production et des processus de contrôle.
- 2.4 Le candidat peut maintenir les références des informations sur la configuration et sur le statut des éléments de configuration.
- 2.5 Le candidat peut fournir des instructions permettant de concevoir, créer et configurer des mises en production.
- 2.6 Le candidat peut fournir des conseils sur les plans de retour à l'état initial et de test pour les changements et les mises en production.
- 2.7 Le candidat peut planifier l'implémentation des mises en production.
- 2.8 Le candidat peut surveiller les aspects logistiques (stockage, transport, déploiement et/ou livraison, implémentation) des mises en production (qu'elles aient été achetées ou développées en interne).
- 2.9 Le candidat peut coordonner et surveiller les changements (et notamment préparer des réunions du comité consultatif sur les changements et participer à ces dernières).

3 Optimisation

- 3.1 Le candidat peut surveiller et optimiser les processus de mise en production et de contrôle.
- 3.2 Le candidat peut proposer des améliorations fondées sur les résultats de la surveillance et/ou des revues.
- 3.3 Le candidat peut planifier et mener des audits des changements, des mises en production et des configurations.

Glossaire des termes utilisés

Dans cette section, figurent les concepts qui peuvent être utilisés lors de l'examen, regroupés par exigence. Veuillez noter que les questions basées sur une exigence donnée, peuvent également utiliser des termes mentionnés sous l'en-tête d'autres exigences.

1 Gestion des processus de mise en production et les processus de contrôle

1.1 Planification des activités clé

- infrastructure informatique
- élément de configuration
- changement
- mise en production
- plan de Gestion des configurations
- plan de Gestion des changements
- plan de Gestion des mises en production
- demande de changement RFC)
- comité consultatif sur les changements (CAB)
- changement urgent
- impact
- ressource
- calendrier
- problématique décisionnelle
- élaboration
- test
- implémentation
- revue post implantation
- planning de mise en production
- configuration de mise en production
- acceptation de mise en production
- planning de déploiement
- distribution
- installation
- identification de configuration
- contrôle de configuration
- comptabilité des statuts de configuration
- vérification de la configuration
- audit de configuration
- configuration de référence
- base de données de gestion des configurations (CMDB)
- bibliothèque de logiciels définitifs (DSL)
- réserve de matériels définitifs (DHS)

1.2 Echange d'informations entre processus

- Fonction centrale de la Gestion des configurations, de la Gestion des changements et de la Gestion des mises en production

1.3 Entreprendre des actions pour atteindre des objectifs

- planifier, faire, contrôler, agir (plan, do, check, act)

1.4 rapport sur l'efficacité

- Indicateurs clés de performances (KPI)

2 Organisation des processus de mise en production et des processus de contrôle

2.1 Organisation de l'échange d'informations

- bénéfice

2.2 Fourniture d'informations sur la mise en production et le contrôle

- utilisateur
- fournisseur
- calendrier prévisionnel des changements (FSC)
- disponibilité prévue de service (PSA)

2.3 Maintien des procédures de mise en production et de contrôle

- activité quotidienne
- collecte initiale de données
- sauvegarde
- archivage
- gestion interne (de la CMDB)
- enregistrement des éléments de configuration (CI)
- annulation (d'un CI)
- convention d'attribution de nom
- attribut
- relations
- licence
- modèle de changement
- système de codification
- classification des demandes de changement (RFC)
- identification de mise en production

2.4 Maintien des informations sur les références et le statut des éléments de configuration (CI)

- identification de référence

2.5 Fournir des instructions de conception, de création et de configuration de mises en production

- documentation d'utilisation
- documentation d'assistance

2.6 Conseil sur les plans de retour à l'état initial et de test

- plan de formation

2.7 Planifier l'implémentation de mises en production

- unité de mise en production
- mise en production complète
- mise en production différentielle
- mise en production groupée
- déploiement Big Bang
- déploiement en phases

2.8 Surveiller la logistique des mises en production

- achat ou développement interne
- stockage
- transport
- livraison

2.9 Coordonner et surveiller les changements

- impact sur le business
- impact technique
- autorisation (approbation)
- hiérarchisation des changements en termes de priorité
- clôture de l'enregistrement changé

3 Optimisation des processus de mise en production et des processus de contrôle

3.1 Surveiller et optimiser les processus de mise en production et de contrôle

- outils de Gestion des configurations
- outils de Gestion des changements
- outils de Gestion des mises en production

3.2 Propositions d'amélioration

- audit

3.3 Planifier et mener des audits et des revues

- instruction de travail
- réunions de revues

Justification des choix

Afin d'éviter les répétitions les termes figurent sous la première spécification de l'examen où ils sont utilisés. Si aucuns concepts de base ne sont mentionnés pour certaines spécifications d'examen, cela signifie que les concepts concernés ont déjà été mentionnés ailleurs.

Les abréviations qui sont utilisées dans l'ouvrage « ITIL® Service Support » qui pourraient être aussi utilisées dans les questions de l'examen ont été placées entre parenthèses.

Tous les termes du glossaire de la fondation pour la Gestion des services informatiques (basées sur l'ITIL®) peuvent être utilisés dans des questions de l'examen Practitioner sur la Gestion des Services des Technologies de l'Information : Gestion des Changements, des Configurations et des Mises en Production (basé sur ITIL®) Les termes appartenant spécifiquement au domaine de la Gestion des configurations, de la Gestion des changements ou de la Gestion des mises en production ont été inclus dans la liste ci-dessus même lorsqu'ils figurent dans la liste des termes de base de la fondation. Ce glossaire de termes de base est disponible sur notre site Web sous la rubrique « Foundation exam requirements ».

Quelques termes de cette liste sont simplement utilisés dans l'ouvrage « Service Support » et ne sont pas définis. Le candidat devra reconnaître ces termes et connaître leur utilisation. On ne demandera pas au candidat une définition précise.

Littérature

Littérature

Soutien des Services

OGC/TSO, 2005

ISBN 0 11 330957 0

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.