

試験要件

ITサービスマネジメント・プラクティショナ認証：(ITIL®準拠) リリースとコントロール

公告日 2008年1月1日
開始日 2004年12月1日

対象者 (ITIL®準拠) ITサービスマネジメント・プラクティショナ：リリースとコントロールのための試験は、ITIL®準拠リリースとコントロールのプロセスを導入しているか、あるいは導入を開始したITサービス組織において、今後、プロセスの管理、体系化、最適化に関与していく専門家の皆様を対象としています。対象者には、変更管理、リリース管理、構成管理における活動に至るまで、自分自身の計画立案、監視、最適化スキルをさらに伸ばしたいと思う運用スタッフおよびマネージャの皆様が含まれます。

前提資格

- (ITIL®準拠) ITサービスマネジメントにおけるファンデーション認証
- 受験者は、ITサービスマネジメント・プラクティショナ：リリースとコントロール (ITIL®準拠) を受ける前に、EXINが認定した教育研修プロバイダで研修を終了している必要があります。

免除条件 なし。

試験要件	要件	比重 (%)
	1. 変更、リリース、構成管理プロセスの管理	30
	2. 変更、リリース、構成管理プロセスの体系化	50
	3. 変更、リリース、構成管理プロセスの最適化	20

予想される学習時間 合計120時間
(精通の度合いと経験により異なる)

試験中の注意 資料およびノートを参照することは許可されません

試験範囲の詳細

- 1. 管理**
- 1.1 受験者は、変更管理、リリース管理、構成管理のプロセスにおける主要な活動について計画できること
 - 1.2 受験者は、リリースとコントロールのプロセスを管理することに関連した適切な情報の交換について計画できること
 - 1.3 受験者は、リリースとコントロールのプロセスにおける主要な活動が、一連の達成目標を確実に満たすようにするための行動に着手できること
 - 1.4 受験者は、リリースとコントロールのプロセスにおける活動の効果と効率性についてレポートできること

2. 体系化

- 2.1 受験者は、他のプロセスとの適切な情報交換を体系化できること
- 2.2 受験者は、変更管理、リリース管理、構成管理に関する情報を、他のITサービスマネジメント・プロセス、ユーザ、サプライヤに提供できること
- 2.3 受験者は、リリースとコントロールのプロセスに関する手順のメンテナンスができること
- 2.4 受験者は、構成のベースラインと、構成アイテムのステータスに関する情報をメンテナンスできること
- 2.5 受験者は、リリースの設計、構築、構成に関する指示を提供できること
- 2.6 受験者は、変更およびリリースに関する切り戻し計画とテスト計画について助言できること
- 2.7 受験者は、リリースの実装を計画できること
- 2.8 受験者は、リリースに関するロジスティクス（保管、運搬、配置および/または納品、実装）について（購入されたもの、もしくは内部で開発されたものに関わらず）監視できること
- 2.9 受験者は、変更をコーディネートし、監視できること（変更諮問委員会の会議の準備および参加を含む）

3. 最適化

- 3.1 受験者は、リリースとコントロールのプロセスを監視し、最適化できること
- 3.2 受験者は、監視および/またはレビューの結果に基づいた改善事項を提案できること
- 3.3 受験者は、変更、リリース、構成監査を計画し、実施できること

基本的概念のリスト

本章は、試験で用いられる可能性のある概念を、試験要件ごとに記載しています。

試験要件のうちの1つに基づいた質問が、その他の試験要件に記載された用語を使用する場合もあることにご注意ください。

1 リリースとコントロールのプロセスの管理

1.1 主要な活動の計画

- ITインフラストラクチャ
- 構成アイテム
- 変更
- リリース
- 構成管理計画
- 変更管理計画
- リリース管理計画
- 変更要求（RFC）
- 変更諮問委員会（CAB）
- 緊急変更
- インパクト
- リソース
- スケジュール
- 課題
- 構築
- テスト

- 導入
- 導入後のレビュー
- リリースの計画立案
- リリースの構成
- リリースの受け入れ
- 投入計画立案
- 配布
- インストール
- 構成識別
- 構成コントロール
- 構成ステータスの説明
- 構成の検証
- 構成監査
- 構成ベースライン
- 構成管理データベース (CMDB)
- 確定版ソフトウェアの保管庫 (DSL)
- 確定版ハードウェアの保管庫 (DHS)

1.2 プロセス間の情報交換

- 構成、変更、リリース管理の中心的機能

1.3 達成目標を満たすための行動に着手

- Plan (計画)、Do (実行)、Check (チェック)、Act (対策)

1.4 効果と効率性に関するレポート

- 重要業績評価指標 (KPI)

2 リリースとコントロールのプロセスの体系化

2.1 情報交換の体系化

- 利点

2.2 リリースとコントロールに関する情報提供

- ユーザ
- サプライヤ
- 将来的な変更スケジュール (FSC)
- サービスの予想可用性 (PSA)

2.3 リリースとコントロールの手順のメンテナンス

- 日々の作業活動
- 初期のデータ取得
- バックアップ
- アーカイブ
- (CMDBの) 整理
- CIの登録

- (CIの) 削除
 - 命名規則
 - 属性
 - 関係
 - ライセンス
 - 変更モデル
 - コード体系
 - (RFCの) 分類
 - リリースの識別
- 2.4 ベースラインとCIのステータスに関する情報のメンテナンス
- ベースラインの識別
- 2.5 リリースの設計、構築、構成に関する指示の提供
- 運用文書
 - サポート文書
- 2.6 切り戻し計画およびテスト計画に関する助言
- トレーニング計画
- 2.7 リリースの実装に関する計画
- リリース・ユニット
 - フル・リリース
 - デルタ・リリース
 - パッケージ・リリース
 - ビッグバン投入
 - 段階的投入
- 2.8 リリースのロジスティクスの監視
- 購入もしくは社内開発
 - 保管
 - 運搬
 - 提供
- 2.9 変更の調整と監視
- 事業上のインパクト
 - 技術的インパクト
 - 許可 (承認)
 - 変更の優先順位付け
 - 変更レコードのクローズ

3 リリースとコントロールのプロセスの最適化

3.1 リリースとコントロールのプロセスの監視と最適化

- 構成管理ツール
- 変更管理ツール
- リリース管理ツール

3.2 改善事項の提案

- 監査

3.3 監査およびレビューの計画と実施

- 作業指示書
- レビュー・ミーティング

選択の正当性

繰り返しを避けるため、用語は通常、その用語が最初に登場する「試験範囲の詳細」に列挙されています。特定の基本的概念が「試験範囲の詳細」に列挙されていない場合は、関連の概念がすでに他の箇所で列挙されていることを意味しています。

ITIL®サービスサポートの書籍で使用されている略語で、試験問題でも使用される可能性のあるものは、括弧内に記載されています。

(ITIL®準拠) ITサービスマネジメント・ファンデーションの基本的概念に記載された概念はすべて、「(ITIL®準拠) ITサービスマネジメント・プラクティショナ: リリースとコントロール」の試験問題で使用される可能性があります。特に構成管理、変更管理もしくはリリース管理プロセスの領域に属するものである場合は、ファンデーションの基本的概念に登場するものであっても、上記の一覧に列挙されています。基本的概念の一覧は、弊社ウェブサイトのファンデーション試験に関する要件に記載されています。

上記一覧の用語の中には、単にサービスサポートの書籍の中で使用されているだけで、定義が記載されていないものもあります。受験者は、これらの用語を認識し、その使い方を知っておくべきです。厳密な定義に関する質問は出題されません。

文献

文献

OGC

Service Support (特に第2、7、8、9章、および付録D)

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8