

考试要求

## Foundation Certificate in IT Service Management (based on ITIL®)

发布日期 2007年11月1日

开始日期 2005年7月1日

**考试对象** IT 服务管理基础认证（基于 ITIL®）考试适用于：

- 工作中涉及到或将要涉及到按着 ITIL®流程来管理 IT 基础设施的员工。
- 打算继续参加 IT 服务管理认证考试体系中的从业者认证考试和 IT 服务经理认证考试或 ISO/IEC20000 领域认证考试的学员。IT 服务管理基础认证是获得 IT 服务管理认证体系中从业者认证和 IT 服务经理认证的先决条件。

**报考前提条件** 无

**免修** 无

**考试要求**

1. IT 服务和 IT 基础设施对于企业组织的重要性 (2,5)
2. 企业组织基于流程的途径 (5)
3. IT 基础设施管理所涉及到的 ITIL®流程以及各个流程之间的关系 (62,5)
4. 基础原理和概念 (30)

考试要求说明

**1.IT 服务和 IT 基础设施对于企业组织的重要性**

1.1 考生需要理解 IT 服务和 IT 基础设施对于一个企业组织的重要性

1.1.1 考生能够阐明管理IT基础设施系统化途径的重要性

- 面向 IT 服务客户
- 面向 IT 服务供应商

**2.企业组织基于流程的途径**

2.1 考生需要理解企业组织基于流程的途径  
考生需要能够：

2.1.1 描述流程化管理对一个组织的益处；

2.1.2 区分流程与企业组织单元；

2.1.3 指出那些原理是必须包含在流程描述中的。

**3.IT 基础设施管理所涉及到的 ITIL®流程以及各个流程之间的关系**

3.1 考生需掌握同 IT 管理相关的下列 ITIL®流程以及各流程之间的关系：

事件管理  
问题管理  
变更管理  
配置管理  
发布管理  
服务级别管理

可用性管理  
能力管理  
IT 服务持续性管理  
IT 服务财务管理  
安全管理  
以及服务台职责

考生能够：

- 3.1.1 区别 ITIL®各个流程的目标、活动以及结果；
- 3.1.2 描述 ITIL®各个流程之间的相互关系；
- 3.1.3 举出信息或产品在 ITIL®流程中交换的例子。

#### 4. 基础原理和概念

4.1 考生需了解并能够描述 ITIL®相关流程的基本概念和原理。

基本术语

##### English

Accounting  
Activity Based Costing  
Application Sizing  
Asset Management  
Assets  
Audit  
Authorization  
Availability  
Availability Management  
Budgeting  
Business Capacity Management  
Business Impact Analysis  
Business Process  
Call  
Capacity Database, CDB  
Capacity Management  
Capacity Planning  
Category  
CCTA Risk Analysis and Management Method,  
CRAMM  
Central Service Desk  
Change  
Change Advisory Board, CAB  
Change Management  
Charging  
CI Level  
Classification  
Component Failure Impact Analysis, CFIA  
Confidentiality  
Configuration Baseline  
Configuration Item, CI  
Configuration Management  
Configuration Management Database, CMDB

##### 中文术语

会计  
作业成本法  
应用调优  
资产管理  
资产  
审计  
授权  
可用性  
可用性管理  
预算  
业务能力管理  
业务影响分析  
业务流程  
呼叫  
能力数据库, CDB  
能力管理  
能力规划  
类别  
CCTA 风险分析和管理方法,CRAMM  
中央服务台  
变更  
变更顾问委员会, CAB  
变更管理  
收费  
配置项级别 Configuration Item  
分类  
组件故障影响分析,CFIA  
机密性  
配置基线  
配置项,CI  
配置管理  
配置管理数据库, CMDB

Cost Plus	成本加成
Customer	客户
Definitive Hardware Store, DHS	终极硬件库/,DHS
Definitive Software Library, DSL	终极软件库/,DSL
Demand Management	需求管理
Deming Circle	戴明环
Disaster	灾难
Downtime	宕机时间 / 停机时间
Elapsed time	耗时
Emergency Fix/Release	紧急修复/发布
Error Control	错误控制
Escalation	升级
Evaluation	评估
Expert Service Desk	专家级服务台
Fault, Failure	故障
Fault Tree Analysis, FTA	故障树分析,FTA
Financial Management for IT Services	IT 服务财务管理
First Line Support	前线支持
Forward Schedule of Changes, FSC	变更计划表,FSC
Full Release	完整发布
Functional Escalation	职能升级
Going Rate	现行费率
Gradual Recovery, Cold Stand-By	逐步恢复, 冷备用
Hierarchical Escalation	层次升级
Identification of CI	配置项 (CI) 识别
Immediate Recovery, Hot Stand-By	快速恢复, 热备用
Impact	影响
Incident	突发事件
Incident Management	突发事件管理
Integrity	完整性
Intermediate Recovery	中速恢复 / 中级恢复
Service Interruption	服务中断
IT Infrastructure	IT 基础架构
IT Service	IT 服务
IT Service Continuity Management	IT 服务持续性管理
IT Service Management	IT 服务管理
Known Error	已知错误
Local (distributed) Service Desk	本地 (分布式) 服务台
Maintainability	可维护性
Management	管理
Market Price	市场价格
Mean Time Between Failures, MTBF	平均无故障时间, MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	平均修复时间, MTTR
Modeling	建模
Monitoring	监控
Notional Charging	名义收费
Operational Process	操作流程
Operational Level Agreement, OLA	操作级别协议,OLA
Package Release	组包发布
Performance Management	绩效管理,
Post Implementation Review, PIR	实施后评估,PIR

Priority	优先级
Proactive Problem Management	预见问题管理
Problem	问题
Problem Control	问题控制
Problem Management	问题管理
Procedure	步骤
Process	流程
Process Manager	流程经理
Quality Assurance	质量保证
Quality Control	质量控制
Reciprocal Arrangement	互惠协议
Recovery	恢复
Release Management	发布管理
Recover Plan	恢复计划
Release Policy	发布政策
Release Unit	发布单元
Reliability	可靠性
Request for Change, RFC	变更请求, RFC
Resilience	恢复力
Resource Capacity Management	资源能力管理
Restoration of Service	服务恢复
Review	评估
Risk Assessment	风险评估
Rollout	上线
Second Line Support	二线支持
Security	安全
Security Awareness	安全意识
Security Incidents	安全事件
Security Level	安全级别
Security Management	安全管理
Service Capacity Management	服务能力管理
Service Catalogue	服务目录
Service Desk	服务台
Service Improvement Program, SIP	服务改进计划, SIP
Service Level	服务级别
Service Level Agreement, SLA	服务级别协议, SLA
Service Level Management	服务级别管理
Service Level Requirements	服务级别需求
Service Request	服务请求
Service Window	服务时段
Serviceability	可服务性
Skilled Service Desk	高技能服务台
Release	发布
Status	状态
System Outage Analysis, SOA	系统故障分析, SOA
Third Line Support	三线支持
Threat	威胁
Tuning	调整
Underpinning Contract. UC	支持合同
Unskilled Service Desk	低技能服务台
Urgency	紧急度

Urgent Change	紧急变更
User	用户
Verification	核实/验证
Virtual Service Desk	虚拟服务台
Vulnerability	脆弱性
Workaround	变通方案

参考文献

### 主要参考文献

中文版：《基于 ITIL® IT 服务管理基础篇》  
范哈仑出版公司联合北京清华大学出版社出版发行 2007 年 8 月  
ISBN 9787302156697

英文版：

主编：J. van Bon, M. Pieper, A. van der Veen

**Foundations of IT Service Management, based on ITIL®**

Zaltbommel: ITSMF-NL/Van Haren Publishing, 2nd edition

ISBN 90 77212 58 2

### 其他参考文献（英文）

OGC 英国商务部

**Service Support** （服务支持）

Norwich: The Stationery Office, 2000

ISBN 0 11 330015 8

OGC 英国商务部

**Service Delivery** （服务提供）

Norwich: The Stationery Office, 2001 ISBN 0 11 330017 4

OGC 英国商务部

**Introduction to ITIL®** （基于 ITIL®的介绍）

Norwich: The Stationery Office, 2005

ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer

**IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide** （IT 服务管理基础：ITIL®学习指南）

Corinth: Gulf Stream Press, 2005

ISBN 0 9771469 0 1

### 考场要求

上述文献及相关笔记不允许带入考场

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.