

## 試験の要件

### ITサービスマネジメント ファンデーション資格 (ITIL®に基づく)

発行日	2008年2月1日								
施行日	2005年7月1日								
対象者	ITサービスマネジメントのファンデーション資格 (ITIL®に基づく) のための試験は、以下の方に向けられています。 <ul style="list-style-type: none"><li>• ITIL® に従って組織化された、ないしはされるであろうプロセスにおいて働くことが要求される、ITインフラストラクチャ・マネジメントに携わる従業員。</li><li>• 将来的に ITサービスマネジメントにおけるプラクティシオナないしはマネージャ資格の取得、または ISO20000 分野の認証へと進むことを希望する受験者。ITサービスマネジメントのファンデーション資格は、プラクティシオナやマネージャ資格の必須条件です。</li></ul>								
必要条件	なし								
免除条件	なし								
試験	文献やノートの参照は許されていません。								
試験の要件	<table><tr><td>1. 組織に対する IT サービスと IT インフラストラクチャの重要性</td><td>(2,5%)</td></tr><tr><td>2. 事業組織に対するプロセスに基づくアプローチ</td><td>(5%)</td></tr><tr><td>3. IT インフラストラクチャのマネジメントに関する ITIL® のプロセスとそれらの相互関係</td><td>(62,5%)</td></tr><tr><td>4. 基本コンセプト</td><td>(30%)</td></tr></table>	1. 組織に対する IT サービスと IT インフラストラクチャの重要性	(2,5%)	2. 事業組織に対するプロセスに基づくアプローチ	(5%)	3. IT インフラストラクチャのマネジメントに関する ITIL® のプロセスとそれらの相互関係	(62,5%)	4. 基本コンセプト	(30%)
1. 組織に対する IT サービスと IT インフラストラクチャの重要性	(2,5%)								
2. 事業組織に対するプロセスに基づくアプローチ	(5%)								
3. IT インフラストラクチャのマネジメントに関する ITIL® のプロセスとそれらの相互関係	(62,5%)								
4. 基本コンセプト	(30%)								

## 試験要件の詳細

- |                                             |                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. 組織に対する IT サービスと IT インフラストラクチャの重要性</b> | 1.1 受験者は組織に対する IT サービスと、IT インフラストラクチャの重要性を理解していること。<br>1.1.1 受験者は IT インフラストラクチャのマネジメントに対する、体系的アプローチの重要性を以下に向け示せること。 <ul style="list-style-type: none"><li>• IT サービスの顧客</li><li>• IT サービスの供給者</li></ul> |
| <b>2. 事業組織に対するプロセスに基づくアプローチ</b>             | 2.1 受験者は事業組織に対するプロセスに基づくアプローチを理解していること。<br>受験者は<br>2.1.1 組織におけるプロセスの記述の利点を示せること。<br>2.1.2 プロセスと組織単位の相違を見分けることができること。<br>2.1.3 プロセスの記述において絶対に必要な要素を示せること。                                               |

**3. IT インフラストラクチャの  
マネジメントに関する  
ITIL®のプロセスとそれら  
の相互関係**

3.1 受験者は IT マネジメントに関わる次の ITIL®プロセスとそれらの相互関係の知識を有すること。

- インシデント管理
- 問題管理
- 変更管理
- 構成管理
- リリース管理
- サービスレベル管理
- 可用性管理
- キャパシティ管理
- IT サービス継続性管理
- IT サービス財務管理
- セキュリティ管理
- サービスデスク機能

受験者は、

3.1.1 様々な ITIL®プロセスの目的、活動、結果の相違を見分けることができること。

3.1.2 ITIL®プロセス間の相互関係を記述できること。

3.1.3 ITIL®プロセス間でやり取りされるデータやプロダクトの例示ができること。

**4. 基本概念**

4.1 受験者は ITIL®が認証するプロセスに関する基本概念の知識があること。

4.1.1 受験者は ITIL®が認証するプロセスに関する基本概念を記述できること。

基本概念

**英語**

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

**日本語**

会計  
活動基準原価計算  
アプリケーション・サイジング  
資産管理  
資産  
監査  
許可  
可用性  
可用性管理  
予算管理  
事業キャパシティ管理  
ビジネス・インパクト分析  
ビジネス・プロセス  
コール  
キャパシティ・データベース (CDB)  
キャパシティ管理  
キャパシティ計画立案

Category	カテゴリ
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM	CCTA リスク分析および管理手法 (CRAMM)
Central Service Desk	中央サービスデスク
Change	変更
Change Advisory Board, CAB	変更諮問委員会 (CAB)
Change Management	変更管理
Charging	課金
CI Level	CI レベル
Classification	分類
Component Failure Impact Analysis, CFIA	コンポーネント障害インパクト分析 (CFIA)
Confidentiality	機密性
Configuration Baseline	構成ベースライン
Configuration Item, CI	構成アイテム (CI)
Configuration Management	構成管理
Configuration Management Database, CMDB	構成管理データベース (CMDB)
Cost Plus	コストプラス
Customer	顧客
Definitive Hardware Store, DHS	確定版ハードウェアの保管庫 (DHS)
Definitive Software Library, DSL	確定版ソフトウェアの保管庫 (DSL)
Demand Management	需要管理
Deming Circle	デミング・サークル
Disaster	災害
Downtime	ダウンタイム
Elapsed time	経過時間
Emergency Fix/Release	緊急修正/リリース
Error Control	エラー・コントロール
Escalation	エスカレーション
Evaluation	評価
Expert Service Desk	エキスパート・サービスデスク
Fault, Failure	故障、障害
Fault Tree Analysis, FTA	故障樹分析 (FTA)
Financial Management for IT Services	IT サービス財務管理
First Line Support	1次サポート
Forward Schedule of Changes, FSC	将来的な変更スケジュール (FSC)
Full Release	フル・リリース
Functional Escalation	機能的エスカレーション
Going Rate	現行レート
Gradual Recovery, Cold Stand-By	段階的復旧、コールドスタンバイ
Hierarchical Escalation	階層的エスカレーション
Identification of CI	CI の識別
Immediate Recovery, Hot Stand-By	即時的復旧、ホットスタンバイ
Impact	インパクト
Incident	インシデント
Incident Management	インシデント管理
Integrity	完全性
Intermediate Recovery	中間的復旧
IT Infrastructure	IT インフラストラクチャ
IT Service	IT サービス
IT Service Continuity Management	IT サービス継続性管理
IT Service Management	IT サービスマネジメント

Known Error	既知のエラー
Local (distributed) Service Desk	ローカル (分散) ・ サービスデスク
Maintainability	保守性
Management	管理/マネジメント
Market Price	市場価格
Mean Time Between Failures, MTBF	平均故障間隔 (MTBF : Mean Time Between Failures)
Mean Time To Repair, MTTR	平均修理時間 (MTTR : Mean Time To Repair)
Modeling	モデル化
Monitoring	監視
Notional Charging	概念上の課金
Operational Process	運用プロセス
Operational Level Agreement, OLA	オペレーショナルレベル・アグリーメント (OLA)
Package Release	パッケージ・リリース
Performance Management	パフォーマンス管理
Post Implementation Review, PIR	導入後のレビュー (PIR)
Priority	優先度
Proactive Problem Management	プロアクティブな問題管理
Problem	問題
Problem Control	問題コントロール
Problem Management	問題管理
Procedure	手順
Process	プロセス
Process Manager	プロセス・マネージャ
Quality Assurance	品質保証
Quality Control	品質コントロール
Reciprocal Arrangement	相互協定
Recovery	復旧
Recovery Plan	復旧計画
Release	リリース
Release Management	リリース管理
Release Policy	リリース・ポリシー
Release Unit	リリース・ユニット
Reliability	信頼性
Request for Change, RFC	変更要求 (RFC)
Resilience	対障害弾力性
Resource Capacity Management	リソース・キャパシティ管理
Restoration of Service	サービスの回復
Review	レビュー
Risk Assessment	リスク・アセスメント
Rollout	投入
Second Line Support	2次サポート
Security	セキュリティ
Security Awareness	セキュリティ認識
Security Incidents	セキュリティ・インシデント
Security Level	セキュリティ・レベル
Security Management	セキュリティ管理
Service Capacity Management	サービス・キャパシティ管理
Service Catalogue	サービスカタログ
Service Desk	サービスデスク

Service Improvement Program, SIP	サービス改善プログラム (SIP)
Service Interruption	サービスの中断
Service Level	サービスレベル
Service Level Agreement, SLA	サービスレベル・アグリーメント (SLA)
Service Level Management	サービスレベル管理
Service Level Requirements	サービスレベル要件
Service Quality Plan	サービス品質計画 (SQP)
Service Request	サービス要求
Service Specification Sheet, Spec Sheet	サービス仕様シート (スペック・シート)
Service Window	サービス時間帯
Serviceability	サービス性
Skilled Service Desk	スキル型サービスデスク
Status	ステータス
System Outage Analysis, SOA	システム停止分析
Third Line Support	3次サポート
Threat	脅威
Tuning	チューニング
Underpinning Contract	請負契約
Unskilled Service Desk	非スキル型サービスデスク
Urgency	緊急度
Urgent Change	緊急変更
User	ユーザ
Verification	検証
Virtual Service Desk	バーチャル・サービスデスク
Vulnerability	脆弱性
Workaround	ワークアラウンド

文献

文献

編集者 : J. van Bon, M. Pieper, A. van der Veen  
**IT サービスマネジメントのファンデーション(ITIL®に基づく)**  
Zaltbommel: ITSMF-NL/Van Haren Publishing, 1<sup>st</sup> edition  
ISBN 90 77 212 8 2 5  
ISBN 978 90 77212 82 0

#### Additional literature

OGC  
**Service Support**  
Norwich: The Stationery Office, 2000  
ISBN 0 11 330015 8

OGC  
**Service Delivery**  
Norwich: The Stationery Office, 2001  
ISBN 0 11 330017 4

OGC  
**Introduction to ITIL®**

Norwich: The Stationery Office, 2005  
ISBN 0 11 330973 2

R.B. Palmer  
**IT Service Management Foundations: ITIL® Study Guide**  
Corinth: Gulf Stream Press, 2005  
ISBN 0 9771469 0 1

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.