

시험 요구사항

(ITIL® 기반) IT 서비스 관리 Foundation 자격 인증

발행일 2007년 06월 1일
시작일 2005년 07월 1일

대상 그룹 (ITIL® 기반) IT 서비스 관리 Foundation 자격인증 시험의 대상:
• ITIL® 에 따라 구축되었거나 혹은 구축될 예정에 있는 프로세스를 기반으로 업무를 수행해야 하는 IT 인프라 관리 관련 임직원
• IT 서비스 관리 Practitioner (실무자) 혹은 Manager (관리자) 자격인증 혹은 ISO 20000 영역에서의 인증 수준으로 자격 향상을 원하는 응시자. IT 서비스 관리의 Foundation 자격인증은 IT 서비스 관리 Practitioner 혹은 Manager 자격인증 지원을 위한 선행 자격요건이 된다

선행 자격요건 없음

시험 면제요건 없음

시험 관리 관련 책자나 노트를 참조할 수 없음

시험 요구사항

비중

- | | |
|---|--------|
| 1. IT 서비스 및 IT 인프라가 조직에 미치는 중요성 | (2,5) |
| 2. 비즈니스 조직에 대한 프로세스 기반의 접근방식 | (5) |
| 3. IT 인프라 관리에 관련된 ITIL® 프로세스들과 이들 프로세스들간의 상호연관성 | (62,5) |
| 4. 기본 개념 | (30) |

시험 요구사항의 세부내용

1. IT 서비스 및 IT 인프라가 조직에 미치는 중요성 1.1 IT 서비스 및 IT 인프라가 조직에 미치는 중요성에 대한 응시자의 이해도 평가

응시자는:

1.1.1 아래 대상에 대해 IT 인프라 관리에 대한 시스템적 접근방식의 중요성을 설명할 수 있어야 함:

- IT 서비스 고객;
- IT 서비스 공급업체 (협력사)

2. 비즈니스 조직에 대한 프로세스 기반의 접근방식

2.1 비즈니스 조직에 대한 프로세스 기반의 접근방식에 관한 응시자의 이해도 평가

시험 응시자는:

2.1.1 조직 프로세스를 서술함에 따른 혜택들을 명시할 수 있어야 함;

2.1.2 프로세스들과 조직 단위(Unit)의 차이점을 구별할 수 있어야 함;

2.1.3 프로세스를 서술하는데 있어서 절대적으로 필요한 항목이 무엇인지 설명할 수 있어야 함.

3. IT 인프라 관리에 관련된 ITIL® 프로세스들과 이들 프로세스들간의 상호연관성

3.1 IT 관리에 관련된 다음과 같은 ITIL® 프로세스들과 이들간의 상호연관성에 대한 응시자의 지식 평가:

- 인시던트 관리
- 문제 관리
- 변경 관리
- 구성 관리
- 릴리스 관리
- 서비스 수준 관리
- 가용성 관리
- 용량 관리
- IT 서비스 연속성 관리
- IT 서비스 재무관리
- 보안 관리 및
- 서비스 데스크 기능

응시자는:

- 3.1.1 다양한 ITIL® 프로세스들의 목표, 활동 및 결과의 차이점을 구별할 수 있어야 함;
- 3.1.2 ITIL® 프로세스들간의 상호연관성을 설명할 수 있어야 함;
- 3.1.3 ITIL® 프로세스들간에 교환되는 데이터 혹은 산출물의 예를 들 수 있어야 함.

4. 기본 개념

4.1 ITIL® 에서 제시하는 프로세스 관련 기본 개념에 대한 응시자의 지식 평가

응시자는:

- 4.1.1 ITIL® 에서 제시하는 프로세스에 관련한 기본 개념을 설명할 수 있어야 함.

기본 개념

기본 개념 목록

- 회계 (Accounting)
- 활동 기준 원가계산 (Activity Based Costing)
- 어플리케이션 규모산정 (Application Sizing)
- 자산 관리 (Asset Management)
- 자산 (Assets)
- 감사 (Audit)
- 인가 (Authorization)
- 가용성 (Availability)
- 가용성 관리 (Availability Management)
- 예산 편성 (Budgeting)
- 비즈니스 용량 관리 (Business Capacity Management)
- 비즈니스 영향 분석 (Business Impact Analysis)
- 비즈니스 프로세스 (Business Process)
- 콜 (Call)
- 용량 데이터베이스 (Capacity Database: CDB)
- 용량 관리 (Capacity Management)
- 용량 계획 수립 (Capacity Planning)

범주 (Category)
 CCTA 위험 분석 및 관리 방법론 (CCTA Risk Analysis and Management Method: CRAMM)
 중앙 서비스데스크 (Central Service Desk)
 변경 (Change)
 변경 심의 위원회 (Change Advisory Board: CAB)
 변경 관리 (Change Management)
 과금 (Charging)
 구성항목 수준 (CI Level)
 분류 (Classification)
 구성요소 장애 영향 분석 (Component Failure Impact Analysis: CFIA)
 기밀성 (Confidentiality)
 구성 기준선 (Configuration Baseline)
 구성 항목 (Configuration Item: CI)
 구성 관리 (Configuration Management)
 구성 관리 데이터베이스 (Configuration Management Database: CMDB)
 비용 가산금 (Cost Plus)
 고객 (Customer)
 공인 하드웨어부품 저장소 (Definitive Hardware Store: DHS)
 공인 소프트웨어 라이브러리 (Definitive Software Library: DSL)
 수요 관리 (Demand Management)
 데밍 사이클 (Deming Circle)
 재해 (Disaster)
 다운타임 (Downtime)
 경과 시간 (Elapsed time)
 비상 수리/릴리스 (Emergency Fix/Release)
 오류 통제 (Error Control)
 이관 (Escalation)
 평가 (Evaluation)
 전문가 서비스데스크 (Expert Service Desk)
 결함. 장애 (Fault, Failure)
 결함 유형 분석 (Fault Tree Analysis: FTA)
 IT 서비스 재무 관리 (Financial Management for IT Services)
 1선 지원 (First Line Support)
 변경 수행 계획 (Forward Schedule of Changes: FSC)
 전체 릴리스 (Full Release)
 기능적 이관 (Functional Escalation)
 내부거래 비용 (Going Rate)
 점진적 복구, 콜드 스탠바이 (Gradual Recovery, Cold Stand-By)
 수직적 이관 (Hierarchical Escalation)
 CI 식별 (Identification of CI)
 즉시 복구, 핫 스탠바이 (Immediate Recovery, Hot Stand-By)
 영향도 (Impact)
 인시던트 (Incident)
 인시던트 관리 (Incident Management)
 무결성 (Integrity)
 중간 수준 복구 (Intermediate Recovery)
 서비스 중단 (Service Interruption)
 IT 인프라 (IT Infrastructure)
 IT 서비스 (IT Service)
 IT 서비스 연속성 관리 (IT Service Continuity Management)
 IT 서비스 관리 (IT Service Management)

알려진 오류 (Known Error)
지역(분산) 서비스 데스크 (Local (distributed) Service Desk)
유지보수성 (Maintainability)
관리 (Management)
시장 가격 (Market Price)
평균 무장애 시간 (Mean Time Between Failures: MTBF)
평균 복구 시간 (Mean Time To Repair: MTTR)
모델링 (Modeling)
모니터링 (Monitoring)
명목 과금 (Notional Charging)
운영 프로세스 (Operational Process)
운영 수준 협약 (Operational Level Agreement: OLA)
패키지 릴리스 (Package Release)
성능 관리 (Performance Management)
실행 후 검토 (Post Implementation Review: PIR)
우선순위 (Priority)
사전예방적 문제 관리 (Proactive Problem Management)
문제 (Problem)
문제 통제 (Problem Control)
문제 관리 (Problem Management)
절차 (Procedure)
프로세스 (Process)
프로세스 관리자 (Process Manager)
품질 보증 (Quality Assurance)
품질 관리 (Quality Control)
상호 협정 (Reciprocal Arrangement)
복구 (Recovery)
복구 계획 (Recovery Plan)
릴리스 관리 (Release Management)
릴리스 정책 (Release Policy)
릴리스 단위 (Release Unit)
신뢰성 (Reliability)
변경 요청 (Request for Change: RFC)
복원성 (Resilience)
자원 용량 관리 (Resource Capacity Management)
서비스 재개 (Restoration of Service)
검토 (Review)
위험 평가 (Risk Assessment)
롤아웃 (Rollout)
2선 지원 (Second Line Support)
보안 (Security)
보안 의식 (Security Awareness)
보안 인시던트 (Security Incidents)
보안 수준 (Security Level)
보안 관리 (Security Management)
서비스 용량 관리 (Service Capacity Management)
서비스 카탈로그 (Service Catalog)
서비스 데스크 (Service Desk)
서비스 개선 프로그램 (Service Improvement Program: SIP)
서비스 수준 (Service Level)
서비스 수준 계약 (Service Level Agreement: SLA)

서비스 수준 관리 (Service Level Management)
서비스 수준 요건 (Service Level Requirements)
서비스 요청 (Service Request)
서비스 창구 (Service Window)
서비스 제공성 (Serviceability)
숙련 서비스 데스크 (Skilled Service Desk)
릴리스 (Release)
상태 (Status)
시스템 장애 분석 (System Outage Analysis: SOA)
3선 지원 (Third Line Support)
위협 (Threat)
튜닝 (Tuning)
외부 공급 계약 (Underpinning Contract, UC)
미숙련 서비스데스크 (Unskilled Service Desk)
긴급도 (Urgency)
긴급 변경 (Urgent Change)
검증 (Verification)
가상 서비스데스크 (Virtual Service Desk)
취약점 (Vulnerability)
임시 해결책 (Workaround)

참고문헌

도서명

편집자: J. van Bon, M. Pieper, A. van der Veen
Foundations of IT Service Management, based on ITIL®
Zaltbommel: ITSMF/Van Haren Publishing, 2nd edition
ISBN 90 77212 58 2

추가 도서명

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.