



Exam requirements

ISO/IEC 20000準拠ファンデーション認定書 (IS20F.JP)

発行日 01-12-2009

**Publication
date**

施行日 Start 01-03-2008

date

試験

Summary

IT サービスマネジメントにおけるISO/IEC 20000ファンデーションの概要は、ITサービスマネジメント・システムとは何かに関する知識と、サービス・プロバイダがISO/IEC 20000に関連して追求すべき最低限の要件を提供するよう設計されている。受験者にISO/IEC20000標準の内容、マネジメントシステムの形によるプラクティス指向の実施、および他の関連する標準、ベストプラクティス、方法、およびそれらに関するフレームワークなどとの関連性も含めて学習させるものである。

対象者

**Target
group**

対象者としては、ITサービスマネジメントにおけるISO/IEC20000で一定の役割を果たすか、それに関心を持っている内部および外部のサービス・プロバイダが挙げられ、その組織が認証されているか否かは問いません。ISO/IEC20000ファンデーション認証は、特に、この幅広い対象者を狙いとしています。また、サービス・プロバイダにITサービスマネジメントにおけるISO/IEC 20000認証取得を求めようと考えている組織であれば、そのサービス・プロバイダから何を期待できるかについての洞察が得られます。

Context

ISO/IEC20000ファンデーション資格はISO/IEC20000プロフェッショナル資格体系の基礎となる。ISO/IEC 20000プロフェッショナル資格体系は、ITサービスマネジメントにおける様々な役割を網羅するものである。

必要条件

**Prerequisite
s**

なし

**コース内評
価 / 実務課
題**

なし

**試験の詳
細**

**Examinati
on details**

試験のタイプ Examination type

コンピュータ・ベース並
びに紙試験

試験時間 Time allotted

60分

問題数

40問

	合格点	65 %
		(40問中26問の正解が必要)
	本の持ち込み	不可
	電子機器の持ち込み	不可
問題のサンプル	試験準備のため、模擬試験が前の画面で無料でダウンロードできます。	

試験の要件	1. サービス品質管理の定義と原則の理解	15%
Exam requirement s	2. ITサービスマネジメントにおけるISO/IEC 20000の位置付けの理解	20%
	3. ITサービスマネジメントの品質仕様	35%
	4. ITサービスマネジメントの実践のための規範	30%
試験実施において	文献やノートの参照は許可されていません。	

試験要件の仕様 Specification of exam requirements

1. サービス品質管理の定義と原則の理解	1.1 受験者は品質について理解していること。 1.2 受験者はサービスについて理解していること。 1.3 受験者はITサービスマネジメントについて理解していること。 1.4 受験者はプロセスについて理解していること。 1.5 受験者は継続的改善について理解していること。
2. ITサービスマネジメントにおけるISO/IEC 20000の位置付けの理解	2.1 受験者は標準やベストプラクティスの展望について理解していること。 2.2 受験者は認証実践のコンセプトについて理解していること。 2.3 受験者はISO/IEC 20000のコンセプトについて理解していること。
3. ITサービスマネジメントの品質仕様	3.1 受験者はITSMプロセス改善とマネジメントについての品質仕様を理解していること。 3.2 受験者はITサービスのコントロールにおける品質仕様について理解していること。 3.3 受験者はITとビジネスの連携における品質仕様を理解していること。 3.4 受験者はITサービスの提供の品質仕様について理解していること。 3.5 受験者はITサービスのサポートの品質仕様について理解していること。
4. ITサービスマネジメントの実践のための規範	4.1 受験者はITSMプロセス改善並びにマネジメントのベストプラクティスを理解していること。 4.2 受験者はITサービスのコントロールに関するベストプラクティスを理解していること。 4.3 受験者はITとビジネスの連携に関するベストプラクティスを理解していること。 4.4 受験者はITサービスの提供に関するベストプラクティスを理解していること。 4.5 受験者はITサービスのサポートに関するベストプラクティスを理解していること。

試験用語

本章には、受験者が知っておくべき用語を記載する。用語は試験要件の順に列挙されている。重複を避けるために、各用語は通常、それが最初に使用される試験仕様の項に記載している。ある試験要件に基づく問題に、別の要件の項に記載されている用語が使用されていることもある。

1 サービス品質管理の定義と原則の理解

1.1 品質の理解

- 専門能力の高いスタッフ
- 継続的改善
- 顧客
- 顧客要件
- 顧客満足度(管理)
- 求められる結果
- 有効性
- 効率[効率性]
- 評価
- 財務実績
- 目的に適した
- 焦点
- フレームワーク
- インプット/アウトプット
- 統合されたプロセス
- 利害関係者
- ITサービスマネジメント・システム「ITサービスマネジメントの仕組み」
- 測定可能
- ニーズと期待
- (運用[運用上]の)有効性
- プロセス(アプローチ)
- プロセスベースの品質マネジメントシステム[品質管理の仕組み]
- 製品品質
- 品質マネジメントシステム[品質管理の仕組み]
- 品質目的[品質達成目標]
- 品質方針
- 品質ツールセット
- 一連の活動

1.2 サービスの理解

- 制御[コントロール]
- 重要成功要因
- ガバナンス
- ITサービス
- ITサービスマネジメント
- 重要業績評価指標
- 測定基準
- 手順
- プロセス

- 品質
 - サービス
 - ツール
 - 作業指示書
- 1.3 ITサービスマネジメントの理解
- 制御[コントロール]
 - 重要成功要因
 - ガバナンス
 - ITサービス
 - ITサービスマネジメント
 - 重要業績評価指標
 - 測定基準
 - 手順
 - プロセス
 - 品質
 - サービス
 - ツール
 - 作業指示書
- 1.4 プロセスの理解
- 制御[コントロール]
 - インプット
 - 重要業績評価指標
 - アウトプット
 - 手順
 - プロセス
 - 役割
 - 構造
 - 目標
 - 作業指示書
 - ワークフロー
- 1.5 継続的改善の理解
- PDCA(計画・実施・点検・処置)
 - 継続的(「continuous」ではなく「continual」)
- 2 ITサービスマネジメントにおけるISO/IEC 20000の位置付けの理解
- 2.1 標準とフレームワークの全体像の理解
- CMMI®
 - CobiT™
 - ISO 9000
 - ISO/IEC 20000
 - ISO/IEC 27001
 - ITIL®
 - MOF
 - Six Sigma®
 - 相互関係
- 2.2 認証の慣例の概念の理解

- 仕様
- 実践のための規範 (COP)
- 監査
- 適合
- 推奨事項
- 観察
- 適用性
- 認証制度
- 管理の制御[コントロール]
- 適用範囲設定
- サービス・プロバイダ
- 第一者監査
- 第二者監査
- 第三者監査

2.3 ISO/IEC 20000の概念の理解

- ISO/IEC
- JTC7 / WG25
- 仕様
- 実践のための規範 (COP)
- 第1部
- 第2部
- アセスメント
- ベンチマーク
- 顧客との整合
- サービスの整合
- 適合
- 推奨事項
- 観察
- 適用性
- アセスメント
- 認証制度
- 共通用語
- 順守[遵守性]
- 一貫したアプローチ
- 顧客フォーカス
- 事実に基づく意思決定へのアプローチ
- 業界のコンセンサス
- ITサービス(マネジメント)
- 管理の制御[コントロール]
- 相互に利点のあるサプライヤ関係
- 当然あるべき形での現実的な作業グループ
- 目的[達成目標]
- プロセスベース
- 品質標準
- フレームワークとの関係(中立)
- 適用範囲設定
- サービス・プロバイダ

3 ITサービスマネジメントの品質仕様

3.1 ITSMプロセスの管理と改善のための品質仕様の理解

- 監査基準/範囲
- 監査プログラム
- 監査人
- 認識
- 予算
- 予算要件
- ビジネス
- 能力
- 企業の方針と原則
- 是正行動
- デミングサイクル
- 証拠
- 公平性
- インタフェース
- Issues
- ITSM適用範囲
- 管理責任
- マネジメントシステム[管理の仕組み]
- モニタ
- 新/変更サービス
- ノンコンプライアンス/不適合
- 客観性
- PDCA 方法論
- 計画者のインターバル
- 方針
- 予防アクション
- 手順
- プロセス・リンケージ
- プロセス・オーナー
- プロセス・パフォーマンス
- 是正措置
- リソース
- 責任/役割
- リスク
- 上級責任オーナー
- サービスマネジメントの能力
- サービスマネジメントの目的[達成目標]
- サービスマネジメントの方針/計画
- サービスマネジメント要件
- サービスマネジメントレビュー
- サービス(品質)
- (スタッフの) 能力
- スタッフの継続性
- スタッフの交代
- チームと人員の満足
- ツール

3.2 ITサービスの制御[コントロール]の品質仕様を理解

- 受入れテスト環境

- 合意
- リリースの構築とテスト
- 変更管理と構成管理の計画
- 変更とリリースのスケジューリング
- 変更(管理)
- サービスの「終了」[クローズ]
- コンポーネント
- 構成の管理[構成コントロール]
- 構成の検証/監査
- 構成記録[レコード]
- 契約
- 原価計算済みの変更
- 欠陥
- デジタル構成品目[構成アイテム]
- 配付
- 電子ライブラリ
- 緊急の変更
- 緊急リリース
- 財務資産の会計業務
- インフラストラクチャの構成
- 導入
- 完全性
- 工数
- マスタ・コピー
- パッケージ化
- 導入後のレビュー[実施後のレビュー](PIR)
- 提案
- 採用要件
- リリース(管理)
- リリース日付
- リリース・ノート
- リリース計画
- リリース方針
- サービス受入れ基準[サービス受け入れ基準]
- サービスとインフラストラクチャの変更
- サービスのコンポーネント
- スキル
- トレーニング要件

3.3 事業体とITの整合

- 会計
- 可用性とサービス継続性の要件
- 予算
- ITサービスの予算業務と会計業務
- 事業推進要因
- 事業計画
- 顧客関係管理[事業関係管理]
- 顧客満足度
- 苦情の定義/プロセス

- 適合
- 契約上の紛議(の管理)
- 契約(管理)
- 契約義務
- 契約要件
- 直接費
- 全体的な可用性
- 段階的取扱い、経路[エスカレーション]
- 正式合意
- (IT)資産
- 統括サプライヤ
- サービスレベル(目標)
- ライセンス
- 非可用性
- 運用レベル合意書[オペレーショナルレベル・アグリーメント](OLA)
- 間接工数[オーバーヘッド]コスト
- 応答時間
- 満足度分析
- サービスの苦情
- サービスレベル管理
- サービスのレベル
- サービスのパフォーマンス
- サービス報告(テンプレート)
- サービス・レビュー
- サービスの適用範囲
- サービス・アップグレード
- 利害関係者
- 再委託先サプライヤ
- サプライヤ契約
- サプライヤ管理
- 調査
- 傾向情報
- 外部委託契約(UC)
- 作業負荷の特徴

3.4 ITサービスの提供のための品質要件の理解

- アクセス権限
- 可用性とサービス継続性の計画
- 可用性とサービス継続性の要件
- 可用性管理
- 容量・能力管理[キャパシティ管理]
- 容量・能力モデル[キャパシティ・モデル]
- 容量・能力計画[キャパシティ計画]
- 変更記録(変更レコード)の評価
- 連絡先リスト
- 継続性テスト
- 原価計算済み選択肢
- 現在および将来の容量・能力[キャパシティ]
- 全体的な可用性
- 外部の変更

- 情報セキュリティ管理
- 情報セキュリティ方針
- 保険
- ISO/IEC 27001
- サービスのレベル
- 非可用性
- パフォーマンス
- 予測解析
- 応答時間
- リスク・アセスメント
- セキュリティ違反
- セキュリティ制御[コントロール]/合意
- セキュリティ・インシデント
- セキュリティ・リスク
- サービスの容量・能力[キャパシティ]
- サービス継続性管理
- サービスのパフォーマンス
- 共有リソース
- しきい値
- 傾向情報
- チューニング

3.5 ITサービスの支援[サポート]のための品質要件の理解

- (事業への)影響[インパクト]
- 分類
- 中断
- 正式「終了」[クローズ]
- インシデント(管理)
- 既知の誤り[既知のエラー]
- 優先度付け
- 事前予防的[プロアクティブ]な識別
- 問題(管理)
- 問題解決
- サービス要求
- 傾向の分析[傾向分析]
- 問題の根本原因

4 ITサービスマネジメントの実践のための規範

4.1 ITSMプロセスの管理と改善のためのベストプラクティスの理解

- ベストプラクティス
- 適合
- 外部監査
- 監査結果
- 第一者監査
- インフラストラクチャの標準化
- 内部監査
- 連絡ミーティング
- 観察
- プロセス制御[コントロール]の記録[レコード]
- 品質サークル

- 推奨事項
- リソース・スケジュール
- 第三者監査
- 上級レベル
- サービス改善(目標)
- 提案制度
- 第三者監査

4.2 ITサービスの制御[コントロール]のためのベストプラクティスの理解

- 説明責任
- 監査可能性
- 可用性のモニタリング
- リリース前の状態に戻す計画[切り戻し計画]
- 確定版ソフトウェアライブラリ[確定版ソフトウェアの保管庫](DSL)
- 災害復旧
- 分散環境
- 将来的なスケジュールのレポート
- ハードウェア構築
- 実施者
- サービスの喪失/低下
- 停止レポート
- 事前予防的[プロアクティブ]なレポート
- リアクティブなレポート
- リリースの制御[コントロール]
- リリース・パッケージ
- リリース受け入れ承認
- リリースの検証と受け入れ[受け入れ]
- 投入(計画立案)
- サービス・カタログ
- サービス継続性計画
- サービス継続性戦略
- サービスマネジメント領域
- サービスの復旧
- サービスの作業負荷
- スタンドアロン
- 支援[サポート]文書
- 補助サービス
- システム・インタフェース
- (技術)インフラストラクチャ
- 追跡可能性(マトリクス)
- 無許可者
- 差異
- 作業負荷の限界

4.3 事業体とITの整合のためのベストプラクティスの理解

- 会計業務
- 整合
- 予算業務

- 事業計画
- 事業要件
- 賛辞
- 代表機関
- サービス・カタログ
- サービスの定義
- サービス報告
- SLA
- 利害関係者
- テンプレート

4.4 ITサービスの提供のためのベストプラクティスの理解

- 分析
- 可用性計画
- 容量・能力計画[キャパシティ計画]
- モデル化
- モニタリング
- 方針
- セキュリティの制御[コントロール]
- セキュリティ方針
- セキュリティ・リスク
- サービスの容量・能力[キャパシティ]
- サービス継続性計画
- テスト計画
- テスト結果
- チューニング

4.5 ITサービスの支援[サポート]のためのベストプラクティスの理解

Understanding the best practices for Support of IT Services

- インシデントのライフサイクル管理
- 知識ベース
- 重大なインシデント
- 問題のレビュー
- 追跡
- 緊急度
- 回避策[ワークアラウンド]

文献

Tieneke Verheijen
Introduction to ISO/IEC 20000
Zaltbommel, van Haren Publishing, 2008
ISBN 978 90 87530 81 5

Dr. Jenny Dugmore and Shirley Lacey
Achieving ISO/IEC 20000.
England, BSi, 2006

Copyright © 2009 EXIN

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulated in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by EXIN.

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.
CobiT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).
CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.