



準備ガイド

2016年6月版

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

TMap® is a registered trademark of Sogeti Nederland B.V.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



目次

1. 概要	4
2. 試験要件	7
3. 基本概念の一覧	10
4. 文献	13

1. 概要

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB. JP)

範囲

ファンデーション・コースの項目には次のものが含まれます。

- サービスマネジメントと品質フレームワークの中核的な概念
- サービスマネジメント システム (SMS) と、PDCA サイクルの価値および適用
- サービスマネジメント・プロセスの目的[達成目標]、活動、品質要求要件

要約

準備ガイドの主な目的[達成目標]は、ISO/IEC 20000 準拠 IT サービスマネジメント・ファンデーション・ブリッジの試験の課題、要件と仕様、および対象読者を明確にすることです。

IT サービスマネジメントは、事業成果を支援する IT 関連のサービスの設計、提供、サポート、および改善の仕組みです。IT サービスマネジメントの国際規格 ISO/IEC 20000:2011 は、サービスの要求事項を定義しそれに合意し、事業成果を満たすためにリソースを計画し、サービス提供を支援し、顧客とサービス提供者[サービス・プロバイダ]に価値をもたらす必要があるという最も重要なことを明確にしています。

IT サービスマネジメント・ファンデーション認定では、ISO/IEC 20000 準拠の IT サービスマネジメントに関する主要な項目と概念、および情報管理の他の領域との関係について説明します。本コースでは、基本的なスキルと知識を身に付け、サービスマネジメントに取り組む組織のチームに参画できるようにします。サービスマネジメント システム (SMS) とサービスマネジメント・プロセス、特に ISO/IEC 20000:2011 準拠の IT サービスマネジメントの中核的な概念と基本的な用語に重点を置いています。

ISO/IEC 20000 準拠 IT サービスマネジメント・ファンデーション・コースに合格することは、学習を継続するうえでの必須条件です。IT サービスマネジメント内部審査員あるいは IT サービスマネジメント・スペシャリストという2つの選択肢があります。IT サービスマネジメント・スペシャリストは、デミングのPDCAサイクルの導入、計画、実施、点検という活動に重点を置き、SMS全体にわたる監査と改善(処置)の要素を支援しています。IT サービスマネジメント・スペシャリストの認定資格は IT サービスマネジメント・エキスパートや IT サービスマネジメント・マネージャの必須条件であり、ITSM プログラム資格の次のステップです。

背景

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 資格は、EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000 資格プログラムの一部です。



対象グループ

ITSM ファンデーション・ブリッジは、ITIL®ファンデーション認定（いずれのバージョンでも）をすでに取得しており、サービスマネジメントの他の領域を探求したいと考えるすべての人を対象としています。

- 具体的な役割には次のものが含まれます。
- マネージャ
- 事業スタッフおよびスーパーバイザ
- チーム・リーダー
- サービス設計者
- IT アーキテクト／計画立案者
- IT コンサルタント
- IT 監査マネージャ／監査員
- IT セキュリティマネージャ／責任者
- プロジェクト／プログラムマネージャ
- 供給者[サプライヤ]、統括供給者[統括サプライヤ]、再委託先供給者[再委託先サプライヤ]
- サービス提供者[サービス・プロバイダ]の顧客

認定のための要件

- EXIN IT Service Management Foundation based Bridge on ISO/IEC 20000 試験の合格。
- ITIL, SIAM™, VeriSM™ファンデーション認定（いずれのバージョンでも）

試験の詳細内容

試験の形式:	多肢選択形式
問題数:	20
合格点:	65%
参考書やノートの持ち込み:	不可
電子機器の持ち込み:	不可
試験時間:	30分

EXIN の試験規則はこの試験に適用されます。

ブルームレベル

EXIN EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 試験では、ブルームの改訂版タクソノミーに基づき、ブルームレベル1 およびレベル2 で受験者をテストします。

- ブルームレベル1：記憶すること。情報を思い出すことに依存します。受験者は、吸収し、記憶し、認識して思い出すことを必要とします。
- ブルームレベル2：理解すること。記憶よりも上のステップです。理解とは、受験者は提示された内容を把握しており、その学習教材が自分の環境でどのように応用可能かを評価できるということを示します。この種の出題問題は、受験者が事実やアイデアの正しい説明を体系化、比較、解釈及び選択できることを証明することを目的としています。

教育・訓練

授業時間

この教育コースの推奨受講時間は7時間です。この中にやグループ討議、試験準備、休憩なども含まれます。 時間の中に含まれないのは、宿題、ランチ時間、試験時間です。

学習時間の目安

30 時間、個人が習得している知識によります。

教育事業者

認定教育事業者のリストを www.exin.com で参照できます。

2. 試験要件

試験要件は、試験仕様に明記されています。以下の表にモジュールトピック（試験要件）とサブトピック（試験仕様）の一覧を示します。

試験要件	試験仕様	配分
1. IT サービスマネジメントの概要説明		35%
	1.1 IT サービスマネジメントの中核的な概念	20%
	1.2 品質フレームワークの中核的な概念	15%
2. サービスマネジメント システム (SMS)		35%
	2.1 マネジメント システムの概要説明	20%
	2.2 サービスマネジメント システム (SMS) の中核的な概念	15%
3. 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行		5%
	3.1 規サービス又はサービス変更の設計及び移行の中核的な概念	5%
4. サービス提供プロセスおよびそれらの関係		5%
	4.1 サービス提供プロセスおよびそれらの関係 (サービスレベル管理、サービスの報告、サービス継続及び可用性管理、サービスの予算業務及び会計業務、容量・能力管理、情報セキュリティ管理)	5%
5. 関係プロセスおよびそれらの関係		5%
	5.1 関係プロセスおよびそれらの関係 (事業関係管理、供給者[サプライヤ]管理)	5%
6. 解決プロセスおよびそれらの関係		5%
	6.1 解決プロセスおよびそれらの関係 (インシデント及びサービス要求管理、問題管理)	5%
7. 統合的制御プロセスおよびそれらの関係		10%
	7.1 統合的制御プロセスおよびそれらの関係 (変更管理、構成管理、リリース及び展開管理)	10%
合計		100%

試験仕様

1 IT サービスマネジメントの概要説明

- 1.1 受験者は IT サービスマネジメントの中核的な概念を理解している。
次のことが行える…
 - 1.1.1 IT サービスマネジメントの利点とリスクの説明。
 - 1.1.2 継続的改善の原則と PDCA サイクルの適用の説明。
- 1.2 受験者は品質フレームワークにまつわる中核的な概念を理解している。
次のことが行える…
 - 1.2.1 ISO/IEC 20000 の目的と利点の把握。
 - 1.2.2 ISO 9001、ISO/IEC 27000 シリーズ、ITIL、COBIT、シックスシグマ、サービスのための CMMI、GreenIT、クラウド、Tmap® の目的と適用/対象者の把握。

2 サービスマネジメント システム

- 2.1 受験者はサービスマネジメントのマネジメント システムを理解している。
次のことが行える…
 - 2.1.1 どの役割がなぜ必要なのかの説明。
 - 2.1.2 サービスマネジメント システムの目的[達成目標]の説明。
 - 2.1.3 一般的な管理責任の説明。
 - 2.1.4 一般的なガバナンス原則の説明。
 - 2.1.5 文書化の重要性と文書化の基本的な要求要件の説明。
 - 2.1.6 リソース管理の要求要件の説明。
- 2.2 受験者はサービスマネジメント システムの中核的な概念を理解している。
次のことが行える…
 - 2.2.1 サービスマネジメントの計画立案と改善の目的[達成目標]の説明。
 - 2.2.2 サービスマネジメント・プロセスの継続的改善方法論の説明。
 - 2.2.3 サービスマネジメント計画の作成と実施の主要原則の説明。
 - 2.2.4 プロセスの監視、測定、レビュー、および改善の要求要件の説明。

3 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行

- 3.1 受験者は新規サービス又はサービス変更の設計及び移行の中核的な概念を理解している。
次のことが行える…
 - 3.1.1 新規サービス又はサービス変更の計画立案に対する要求事項の概要説明。
 - 3.1.2 新規サービス又はサービス変更の移行に対する要求事項の概要説明。

4 サービス提供プロセスおよびそれらの関係

- 4.1 受験者はサービス提供プロセス（サービスレベル管理、サービス報告、サービス継続及び可用性管理、サービスの予算業務と会計業務、容量・能力管理、情報セキュリティ管理）を理解している。
次のことが行える…
 - 4.1.1 目的[達成目標]と品質要求事項の説明。

5 関係プロセスおよびそれらの関係

- 5.1 受験者は関係プロセス（事業関係管理、供給者[サプライヤ]管理）を理解している。
次のことが行える…
 - 5.1.1 目的[達成目標]と品質要求事項の説明。

6 解決プロセスおよびそれらの関係

- 6.1 受験者は解決プロセスおよびそれらの関係（インシデント及びサービス要求管理、問題管理）を理解している。
次のことが行える…
 - 6.1.1 6.1.1目的[達成目標]と品質要求事項の説明。

7 統合的制御プロセスおよびそれらの関係

7.1 受験者は統合的制御プロセスおよびそれらの関係（変更管理、構成管理、リリース及び展開管理）を理解している。

次のことが行える…

7.1.1 目的[達成目標]と品質要求事項の説明。

3. 基本概念の一覧

この章では、認定候補者が習熟しておく必要がある用語と略語を示します。

これらの用語の知識だけでは試験に十分ではないことに注意してください。受験者は、その概念を理解し、例を提示できる必要があります

英語	日本語
Accounting	会計業務
Alignment	整合性、整合、調整、
Analysis	分析
Assessment	アセスメント
Asset	資産
Attribute	属性
Audit	監査
Availability (management)	可用性管理
Best practice	実施規範(ベストプラクティス)
Budgeting and accounting for services	サービスの予算業務及び会計業務
Business relationship management	事業関係管理
Business requirements	事業上の要求事項
Capability	能力
Capacity (management)	キャパシティ(管理)
Catalogue of services	サービスカタログ
Certification	認証
Change (management)	変更管理
Classification	分類
CMMI	能力成熟度モデル統合 (CMMI)
CobiT	COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)
Complaints	苦情
Compliance	適合、順守、適合性
Component	コンポーネント
Confidentiality	機密性
Configuration Baseline	構成ベースライン
Configuration Item (CI)	構成品目 (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)
Conformity	適合、適合性
Continual improvement	継続的改善
Continuity test	継続性試験、継続試験
Contract	契約
Contractual dispute	契約上の紛争
Contractual obligation	契約上の義務
Control	制御、管理
Corrective action	是正措置
Critical success factor (CSF)	重要成功要因 (CSF)
Customer	顧客
Customer focus	顧客重視
Customer satisfaction	顧客満足度
Demand management	需要管理
Deming Cycle (PDCA)	デミング・サイクル
Design and transition of new or changed services	新規サービス又はサービス変更の設計及び移行

Disaster recovery	災害復旧
Document	文書
Effectiveness	有効、有効性
Efficiency	効率性
Emergency Change	緊急変更
Escalation	段階的取扱い、経路 (エスカレーション)
Evaluation	評価
Evidence	証拠
Framework	枠組み
Governance	ガバナンス
Impact	影響
Impartiality	公平性
Incident	インシデント
Incident and service request management	インシデント及びサービス要求管理
Information security (management)	情報セキュリティ(管理)
Information security incident	情報セキュリティインシデント
Input	インプット
Integrated process approach	統合されたプロセスアプローチ
Integrity	完全性
Interested party	利害関係者
Interface	インタフェース
Internal audit	内部監査
Internal group	内部グループ
ISO 9001	ISO 9001
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
IT service management	IT サービスマネジメント
ITIL (IT Infrastructure Library)	ITIL (IT インフラストラクチャ・ライブラリ)
Key performance indicator (KPI)	重要業績評価指標
Known error	既知の誤り [既知のエラー]
Lead supplier	統括供給者
Major Incident	重大なインシデント
Measurable	測定可能
Metric	測定基準
Monitor (ing)	監視
Non-availability	可用性の喪失
Non-compliance	順守していない事項
Nonconformity	不適合
Operational Level Agreement (OLA)	運用レベル合意書(OLA)
Organization	組織
Output	アウトプット
Performance	パフォーマンス
Plan	計画
Plan-Do-Check-Act (PDCA) methodology	計画・実行・点検・処置 (PDCA) 方法論
Policy	方針
Post Implementation Review (PIR)	実施後のレビュー、導入後のレビュー
Preventive action	予防処置
Priority	優先度
Problem (management)	問題管理
Problem resolution	問題解決
Problem review	問題のレビュー
Procedure	手順
Process	プロセス
Process manager	プロセスマネージャ
Process Owner	プロセスオーナー、プロセスの管理責任者

Record	記録[レコード]
Recovery (plan)	復旧(計画)
Relationship	関係
Release	リリース
Release and deployment (management)	リリース管理および展開(管理)
Request for Change (RFC)	変更要求(RFC)
Requirement	要求事項
Responsibility	責任
Restore	回復
Review	レビュー
Risk	リスク
Role	役割
Schedule of change	変更スケジュール
Scope	適用範囲
Security control	セキュリティ管理策
Security risk assessment	セキュリティリスクアセスメント
Service (management)	サービス(マネジメント)
Service component	サービスコンポーネント
Service continuity	サービス継続
Service continuity and availability management	サービス継続及び可用性管理
Service continuity strategy	サービス継続戦略
Service level (management)	サービスレベル(管理)
Service Level Agreement (SLA)	サービスレベル合意書(SLA)[サービスレベル・アグリーメント(SLA)]
Service management	サービスマネジメント
Service management policy/plan	サービスマネジメントの方針/の計画
Service management system	サービスマネジメントシステム
Service Provider	サービス提供者[サービス・プロバイダ]
Service report(ing)	サービスの報告
Service request	サービス要求
Service requirement	サービスの要求事項
Six Sigma	シックスシグマ
Subcontracted supplier	再請負契約先供給者
Supplier (management)	供給者[サプライヤ](管理)
Supplier contract	供給者との契約
Target	目標
Tools	ツール
Top management	トップマネジメント
Track	追跡
Transition	移行
Underpinning Contracts (UC)	外部委託契約(UC)
Urgency	緊急度
User	利用者

4. 文献

試験の参考文献

試験に必要な知識は、次の文献に記載されています。

- A. Victoriano Gómez Garrido (ITeratum)
Workbook: EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000
ITeratum, EXIN, January 2014
ISBN: 978 90 8753 762 3
- B. Michael Kunas
Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012
ISBN-10: 1849284423
ISBN-13: 978-1849284424

追加文献

- C. Mart Rovers
ISO/IEC 20000-1:2011: A Pocket Guide 2nd Edition
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
ISBN 978 90 8753 726 5
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6
e-pub ISBN 978 90 8753 9733
- D. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011 (EN) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011
- E. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012 (EN) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012

コメント

追加の参考文献は、参考として知識を深めるためのものです。

参考文献の表

試験要件	試験仕様	参考文献
1. IT サービスマネジメントの概要説明		
	1.1 IT サービスマネジメントの中核的な概念	A: 章 1 B: 章 1, 2
	1.2 品質フレームワークの中核的な概念	A: 章 1 B: 章 3, 4
2. サービスマネジメント システム (SMS)		
	2.1 マネジメント システムの概要説明	A: 章 2 B: 章 5
	2.2 サービスマネジメント システム (SMS) の中核的な概念	A: 章 2 B: 章 6, 7, 8
3. 新規サービス又はサービス変更の設計及び移行		
	3.1 規サービス又はサービス変更の設計及び移行の中核的な概念	A: 章 3 B: 章 9
4. サービス提供プロセスおよびそれらの関係		
	4.1 サービス提供プロセスおよびそれらの関係 (サービスレベル管理、サービスの報告、サービス継続及び可用性管理、サービスの予算業務及び会計業務、容量・能力管理、情報セキュリティ管理)	A: 章 4 B: 章 10
5. 関係プロセスおよびそれらの関係		
	5.1 関係プロセスおよびそれらの関係 (事業関係管理、供給者[サプライヤ]管理)	A: 章 5 B: 章 11
6. 解決プロセスおよびそれらの関係		
	6.1 解決プロセスおよびそれらの関係 (インシデント及びサービス要求管理、問題管理)	A: 章 6 B: 章 12
7. 統合的制御プロセスおよびそれらの関係		
	7.1 統合的制御プロセスおよびそれらの関係 (変更管理、構成管理、リリース及び展開管理)	A: 章 7 B: 章 13, 14



EXIN の連絡先

www.exin.com

