



# PROFESSIONAL CLOUD SERVICE MANAGER

シラバス



CLOUD  
CREDENTIAL  
COUNCIL



## 寄稿者一覧

### 筆頭執筆者：

Mark O' Loughlin - Red Circle Strategies

### 寄稿者およびレビュアー（現時点）：

Vladimir Baranek - Deloitte

Alexander Hernandez - Accenture

Jim Howard - GDIT

Mark Skilton - Capgemini

Joe Chenevey - VMWare,

Christie Biehl - Intel

Peter HJ van Eijk - Digital Infrastructures

Vince Lo Faso - Navigo Technologies, LLC

Kevin L. Jackson - NJVC

Mari J. Spina, D.Sc. - NJVC

Karl Childs - HP

## 目次

1. 本シラバスの目的 .....	4
2. シラバスの構造 .....	4
3. プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャ (PCSM) の役割 .....	4
4. 本シラバスの学習レベル .....	5
5. シラバス：中核スキル .....	5
モジュール 1. コース概要 .....	5
モジュール 2. クラウドサービスマネジメントの基礎 .....	6
モジュール 3. クラウドサービスマネジメントの役割 .....	7
モジュール 4. クラウドサービス戦略 .....	7
モジュール 5. クラウドサービスの設計、展開および移行 .....	8
モジュール 6. クラウドサービスマネジメント .....	9
モジュール 7. クラウドサービスの経済 .....	10
モジュール 8. クラウドサービスのガバナンス .....	11
モジュール 9. クラウドサービスがビジネスに与える価値 .....	11
モジュール 10. 一般的なサービスマネジメントのフレームワーク .....	12
6. コースと試験の詳細 .....	13

## 1. 本シラバスの目的

本シラバスの目的は、プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャ (PCSM) に必要とされる知識とスキルについて明確な説明を提供することです。このプロフェッショナル・クラウドサービスマネージャコースの受講者は、クラウド認定協議会 (CCC) のクラウドサービスマネージャ試験に合格して、認定クラウドサービスマネージャになるために必要なスキルと知識を得ることができます。

本コースは、一貫した適切なアプローチを使ってクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスを管理することに特化したITサービスマネジメント (ITSM) コースです。本コースでは、従来のITIL® ベストプラクティスや認定では網羅されていないクラウドサービスマネジメントの側面について説明します。さらに、インストラクターに対しては、受験者の試験合格の可能性を高めるためにはどの分野を強調すべきかについてガイダンスを提供します。

本コースの内容は、レガシーIT、従来型ITやクラウドコンピューティングを含むハイブリッドIT環境にも適用されます。

## 2. シラバスの構造

本シラバスの構造は以下のレイヤで構成されます。

本コースはクラウドコンピューティングの歴史の紹介で始まります。3日間を通して、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスがエンドユーザやコンシューマのサービスの設計、提供および運用にどのような影響を及ぼすかに重点を置きます。

各モジュールには、明確な目的と導入部の概要があり、さらに、実践において求められる結果を達成し、クラウドサービスマネージャ試験に合格するために必要な主要トピックと具体的な学習目標があります。

モジュール学習のフローは、トピックの理解とその知識をサービスマネージャの役割に適用する実践の両方を確立できるように設計されています。

## 3. プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャ (PCSM) の役割

クラウドコンピューティングが進化し続けるのに伴い、プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャの役割も進化します。プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャの役割は、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの設計、管理、廃止に関わる活動と責任すべてを含みます。

新しいソリューションプラクティスを実装しながら、パフォーマンスを維持するための既存のシステム、プロセス、機能のバランスは、コンシューマとプロバイダ両方に与える影響を検討する必要があります。さらに複雑になります。本シラバスのモジュールではクラウドサービスマネージャの機能と必要なスキルの主要な要素について体系的に説明します。

クラウドサービスマネージャの機能は、以下のような新しい潮流や先進の経営ソリューションの文脈の中で実施されることを認識しておくといでしょう。：

- サービスマネージャの役割には多くの場合 IT サービスマネージャ、バイヤー、カスタマーサービスマネージャなどの「サブロール」が組み込まれ、また、運用管理も組み込まれる場合があります。この多面的な性質は、統合された管理者チーム（すなわち平準化された階層）と真に集約されたインフラ管理につながります。

- サービスマネジメントは、潜在的なマルチテナント環境のための1次、2次、3次、4次サポートを含むことが多く、また、組織の内部または外部両方のクラウドサービスプロバイダを含みます。
- アウトソーシング規格 (ISO/IEC 37500)、サービスマネジメント規格 (ISO/IES: 20000)、セキュリティ適合規格 (ISO/IEC 27000) は、クラウド環境におけるサービス測定基準、測量、報告、請求およびプロビジョニングシステムに対して影響力を持ち、決定づけるものです。
- 例えば、問題やインシデント、イベント管理などのエスカレーションの取り扱い、SLA/OLA などのサービス報告、可用性、キャパシティ、変更、需要管理などのプロセスを含むクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスをサポートするため、ITIL プロセスを適合させる必要があります。
- クラウドサービスプロバイダとコンシューマの間の多層構造によって、サービス設計、運用プロセスに加えて多くの主要な IT プロセスと機能を改良する必要性が生じています。

## 4. 本シラバスの学習レベル

Bloom の改訂版学習分類法 (タキソノミー) は、認定のためのコースのシラバスと評価のために広く使われている分類フレームワークです。タキソノミーは学習を6つの昇順に分類します。

- **レベル1** - 記憶段階: 以前に学習した内容についての事実、用語、基本概念や回答を思い出すことによって記憶内容を提示する
- **レベル2** - 理解段階: 主要な考えについて整理、比較、置き換え、解釈、記述、口述をすることによって事実と思想に対する例証的理解を示す。
- **レベル3** - 応用段階: 新しい知識の使用。獲得した知識、事実、技法、ルールを異なる方法で応用して新しい状況での問題を解決する。
- **レベル4** - 分析段階: 動機または原因を識別して情報を精査し要素ごとに分解する。推論を立て、機能的結果を裏付ける証拠を見つける。
- **レベル5** - 評価段階: 一連の評価基準に基づいて情報やアイデアの妥当性または作業品質について判断を行い、意見を提示し、主張する。
- **レベル6** - 創造段階: 要素を新たなパターンで組み合わせるか、または代替りのソリューションを示すことにより、情報を異なる方法で纏める。

プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャの役割に関するこの上級コースはレベル3～4 (応用、分析) です。

## 5. シラバス：中核スキル

### モジュール1. コース概要

#### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、高いレベルと位置付けで、受講者が3日間学べるように、コース、トピック、時間割について見ていくことです。

プロフェッショナル・クラウドサービスマネージャコースの受講者は、クラウド認定協議会 (CCC) クラウドサービスマネージャ試験 (CSM) に合格して認定クラウドサービスマネージャになるために必要なスキル一式と知識を得ることができます。

#### 主要項目

- 受講者とインストラクターの紹介
- コース概要



- コース日程
- ケーススタディ、活動およびコーステキストの紹介

#### 学習目標

- (L2) コース内容、構造、モジュールおよびケーススタディを要約する。

## モジュール 2. クラウドサービスマネジメントの基礎

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、基本的なクラウドコンピューティングモデルとその特性を受講者に紹介することです。

クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスは新しい技術ではありません。クラウド原理は 1950 年代と 1960 年代頃のメインフレームまでさかのぼります。現在のクラウドコンピューティングモデルは、5 つの基本的な特徴、3 つのサービスモデル、4 つの展開モデルで構成されます。IT サービスマネジメントとクラウドコンピューティングにはさまざまな定義が存在するため、注意深く調べる必要があります。クラウドコンピューティングの基本、また、プロバイダとコンシューマの視点からどのようにクラウドコンピューティングを検討すべきかについては詳細を学ばなければなりません。受講者は、クラウドコンピューティングモデルの 5 つの基本的な特徴、3 つのサービスモデル、4 つの展開モデルを定義する能力が必要です。クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの採用にはコンシューマ、ビジネス、IT の 3 つのサービス視点を理解することが必要不可欠です。

### 主要項目

- クラウドコンピューティングの歴史
- クラウドサービスマネジメントの基礎
- サービス視点
- IT サービスマネジメント (ITSM) との関連
- クラウドサービスとサポートモデル

### 学習目標

- (L2) クラウドサービスマネジメントに関わる基本概念を話せる。
- (L2) クラウドサービスマネジメントに関わる基本用語を説明する。
- (L2) IT サービスマネジメント (ITSM) とクラウドサービスマネジメントの関係を説明する。
- (L3) クラウドコンピューティングはどのように IT の管理方法と提供方法を変えているかを理解する。
- (L3) IT、ビジネス、コンシューマの視点の違いを説明する。
- (L3) コンシューマとプロバイダの関係を示す。

## モジュール 3. クラウドサービスマネジメントの役割

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、クラウドベースのサービスおよびクラウドコンピューティングの設計、管理、IT 運用に含まれる多数の重要な役割を紹介することです。

本コースはサービスマネジメント、組織、クラウドコンピューティングとクラウドサービスマネジメントの相互の関連性が文書化され、詳細に説明され、検証された初めてのコースです。30 を超える役割が本コース独自のエンドツーエンドの役割モデルを使って提示、定義、説明されます。本コース全体で対象となる役割には、IT の従来型役割、組織内の役割、クラウドコンピューティング分野における新たな役割を含みます。これらの役割すべての関係や相互作用について理解することは、クラウドコンピューティング環境とクラウドベースのサービスを適切に管理するための主要な要件です。

### 主要項目

- クラウドマネジメントの役割
- サービスマネジメントの役割
- 組織の役割

### 学習目標

- (L1) クラウドサービスの設計と運用に関わる重要な役割を覚える。
- (L4) クラウドサービスマネジメントに関わる重要な役割を識別して説明する。
- (L3) クラウドマネジメントの役割と主な責任を定義する。
- (L4) クラウドマネジメントのさまざまな役割の違いを比較して対比させる。
- (L4) クラウドプロバイダとクラウドコンシューマの関係を比較する。
- (L3) IT サービスの提供においてクラウドと従来の IT の役割はどのように相互に関連するかを説明する。

## モジュール 4. クラウドサービス戦略

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、クラウド戦略の基礎を深く理解し、クラウドポリシーを定義すること、そしてクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスを採用する主要な動機を理解することです。

クラウド戦略とポリシーの策定は、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスを採用する際の基本であり、なおかつ理解すべき重要な側面でもあります。クラウド採用戦略を策定することは、クラウドの採用と戦略化に際して何から始めてよいかわからない組織にとって大変有益です。採用の主要推進力を識別してどのように使うべきかを理解すれば、クラウド採用のためのビジネスケース作成に役立ちます。財政的なコミットメントを確保することはクラウドコンピューティング採用戦略の主要要素です。クラウドサービスプロバイダ、顧客、特定のコンシューマは、クラウドコンピューティング利用に伴うリスクを知って理解し、リスク管理サイクルを使って関連するリスク軽減戦略を策定する必要があります。

### 主要項目

- クラウド戦略の基礎
- 採用の主な動機
- リスク管理の概要

### 学習目標

- (L3) クラウド戦略採用の潜在的リスクと利点を識別する。
- (L1) クラウドサービスの価値を認識するための様々なアプローチを選択する。
- (L3) クラウド戦略ステートメントを作成する。
- (L3) ステークホルダー管理技法を説明する。
- (L3) 最初のクラウド採用戦略を作成する。

## モジュール5. クラウドサービスの設計、展開および移行

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスにおけるサービスマネジメントの側面とエンドツーエンドのサービス設計の側面を技術的設計と対比させて深く理解することです。

ハイブリッドクラウド環境においてレガシーシステムを扱う選択肢を識別することは重要です。ベンチマーキングの難しさは理解されるべきであり、合理的に扱われなければなりません。クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの設計、展開および移行を適切な方法で実施することは、サービスの成功にとってきわめて重要です。

キャパシティ計画はクラウドコンピューティングで重要な役割を持っており、需要管理に直接関係します。自動化はクラウドコンピューティングサービス展開の速度を高め、時にはクラウドサービスオーケストレーションを使ってクラウドサービスの展開と移行を範囲に含めます。

クラウドストア、アプリストアとも呼ばれるクラウドマーケットプレイスは、クラウドベースのサービス売買においてますます関連性を増しています。

クラウドサービス設計、展開および移行の技術面は、クラウド認定協議会 (CCC) が提供する以下のコースに含まれています。

- プロフェッショナル・クラウドソリューション・アーキテクト (PCSA)
- プロフェッショナル・クラウド・デベロッパー (PCD)

### 主要項目

- クラウドサービス設計の基本
- レガシーシステム、サービス、アプリケーションの扱い
- クラウドサービスのベンチマーキング
- クラウドサービスのキャパシティ計画
- クラウドサービスの展開と移行
- クラウドストア

### 学習目標

- (L2) クラウドサービス設計の重要な面について論ずる。
- (L3) クラウドサービス設計技法を適用する。
- (L4) 設計段階における需要のインパクト分析とクラウドサービスサイズの最適化の方法について学習する。
- (L2) クラウドサービスの展開に必要な主要コンポーネントを要約する。
- (L3) 適切なクラウド展開方式を選択する。
- (L4) クラウドサービス移行の主な段階を概説する。
- (L2) クラウドサービス展開に先立つ移行計画の重要性について論ずる。



- (L4) クラウドマーケットプレースの概要を説明する。
- (L4) クラウドマーケットプレースのコンシューマとプロバイダの観点を識別する。

## モジュール 6. クラウドサービスマネジメント

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの運用上の提供と管理について深く理解することです。この情報はこのコースに独自のものであり、現在このコース以外ではまとまった形で入手することはできません。このモジュールは ITIL®プロセスやベストプラクティスすべてに関する一般的な詳細を含んでいません。代わりに、IT サービス管理環境においてクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスをうまく管理するためにはどのように ITIL®の主要プロセスを適用させればよいかに重点を置きます。ITIL®ベストプラクティスについてさらに学習したい受講者は適切な ITIL®コースを受講することができます。

多くの組織が既に IT サービス管理 (ITSM) や運用プロセスを何らかの形で構築していることが想定されます。組織が既存の構造とインターフェースを取り、既存のプロセスや手順を適合させてクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの管理をしようとするのは必然的です。主要なテナントは使用可能な箇所で現行のベストプラクティスを再利用し、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの設計、構築、管理、廃止に必要な特定要素を適合させて変更しようとしています。

サービス保証はクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの顧客とコンシューマにとってきわめて重要な要件であり、適切なサービスレベル管理構造に依存します。クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスによって導入されたエンドツーエンドのサービスレベルと課題は理解される必要があります。DevOps とは何か、また、ハイブリッド IT 環境において DevOps どのように機能して成功するかを理解することはクラウドサービスマネジメントの大変重要な側面です。ハイブリッド IT 環境での IT 構成管理と変更管理で正しい結果を得て適切な成果を生み出すには、特別な注意と配慮が必要です。

クラウドコンピューティングは新しい適応可能なアプローチをもたらし、IT サービスを需要に合うようにスケールアップとスケールダウンができるようになりました。クラウドコンピューティングによって複雑性も増したため、組織は IT サービスの迅速な拡張性を活用できることを確実にする必要があります。

### 主要項目

- クラウドサービスマネジメントの視点
- クラウドサービスレベル管理およびサービス保証
- クラウド環境での DevOps
- クラウドサービスの構成管理
- クラウドコンピューティング環境の変更管理
- クラウドサービスの需要への対応

### 学習目標

- (L2) サービス管理の原則はクラウドサービスの運用にどのように適用できるかを論ずる。
- (L4) さまざまな種類のサービスレベルアグリーメントおよび契約下でクラウドサービスを運用する。
- (L2) クラウドサービスによって IT サービスの非可用性を削減する方法を識別する。
- (L4) クラウドベースのサービスモデルを通じた効率的な需要管理を分析する。
- (L2) DevOps の基本概念を説明する。
- (L3) IT 組織内の DevOps の利点、リスク、問題について説明する。
- (L2) 変更管理と構成管理に適用可能なアプローチとその理由について論ずる。
- (L3) クラウドベースのサービスに適用できる変更管理と構成管理の代替アプローチを理解する。

- (L2) クラウドサービスのオフボードまたは廃止の重要性と利点を論ずる。
- (L3) 需要の減少に合わせて不要なクラウドサービスを削減する方法を説明する。
- (L3) クラウドサービスへの需要減少への対応方法を理解する。

## モジュール7. クラウドサービスの経済

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、6つの異なる静的および動的価格設定モデルを提示することです。クラウド導入以前の時代には、ソリューションの認可やサービスの保守、実装、統合への請求に重点を置いているため、これらの価格設定モデルには思い至りませんでした。クラウドサービスの調達と課金についての見直しが行われ、ハイブリッド IT 環境に適用できるクラウドコストモデルが導入されます。

クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービス購入にはさまざまな価格設定モデルがあり、それらを適用することが可能です。

コンシューマとエンドユーザの双方がクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの調達に関わる課題を理解する必要があります。設備投資費 (CAPEX) から運営費 (OPEX) への転換に対応する様々な方法を多く知っておくことが重要です。これには、IT 組織の内外の人々の態度や行動の管理と変更が含まれます。クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの課金は従来の IT とは異なります。そのため、クラウドサービスコンシューマとプロバイダの双方が以下のコストモデルについて知り、理解しておく必要があります。

- 従来のコストモデル
- クラウドサービスのコストモデル
- ハイブリッド IT のコストモデル

### 主要項目

- クラウドサービスの価格設定モデル
- クラウドベースのサービスの調達
- クラウドサービスの課金

### 学習目標

- (L2) クラウドベースのサービスのコストに寄与する主要な要素を要約する。
- (L2) クラウドサービスに適用される具体的な財務的側面と検討事項について論ずる。
- (L4) クラウドサービスのさまざまな価格設定モデルの概要を述べる。
- (L4) クラウドベースのサービス購入に伴う課題を考察する。
- (L4) 運営費 (OPEX) がどのように設備投資費 (CAPEX) に取って代わるのか、このパラダイムシフトに対処する方法を理解する。
- (L4) さまざまなクラウドサービスの課金方法を分析する。
- (L4) ハイブリッド IT のコストモデルを図解する。

## モジュール 8. クラウドサービスのガバナンス

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、コーポレートガバナンス、IT ガバナンス、規定されたフレームワークの中でのクラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスのガバナンスについて、定義、議論、モデル化することです。

クラウドサービスプロバイダはガバナンスについての現状の理解を評価し、ガバナンスは根本的にマネジメントとは別物であることを認識する必要があります。これは大変重要な識別です。クラウドサービスプロバイダは、IT および企業環境内で、既定のガバナンスフレームワークのほか、クラウドコンピューティングおよびクラウドベースのサービスのガバナンスに影響を与え、定義するための構造の下で作業する必要があります。

クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスを使うにあたってプロバイダとコンシューマの両方に当てはまるリスクを理解することは、ポリシー形成とガバナンス決定に役立ちます。さらに、クラウドガバナンス確立のための活動を含む技術的ガバナンス、コンプライアンスおよび管理策も識別、理解、導入、管理される必要があります。

### 主要項目

- 基本のガバナンス定義
- クラウドガバナンスのフレームワーク
- クラウドガバナンスの検討事項

### 学習目標

- (L2) IT およびクラウドサービスマネジメントに適用できるさまざまなガバナンスレイヤを要約する。
- (L2) クラウドベースのサービスとサービス提供にガバナンスを適用する重要性を認識する。
- (L3) マネジメントとガバナンスの違いを論ずる。
- (L3) クラウドサービス提供に関する主要なガバナンス要件を理解する。
- (L4) クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスのガバナンスを含むガバナンス構造のモデルを作成する。
- (L3) クラウドガバナンスを確立する活動を理解する。
- (L2) IT ガバナンス、コンプライアンス、管理策を識別する。

## モジュール 9. クラウドサービスがビジネスに与える価値

### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、クラウドサービスの価値と、さらに「IT がビジネスにもたらす価値を提示するのが困難であるのはどうしてか」という重要な命題に着目することです。

IT 部門は、IT が戦略的なイネーブラであり、組織内に価値を提供することを組織、顧客、コンシューマに示す必要があります。クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの価値を IT と企業戦略に結びつけることは、重要な一つの側面です。戦略と価値の関連性を検証し、戦略と価値のマッピング階層を作成し、理解し、使用する必要があります。

クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの価値を測定することは、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの適切な提供を報告するために大変重要です。付け加えると、金銭的な価値が達成され、顧客が確信と忠誠心を持ち続けていれば報告の必要はありません。バランススコアカード技法は、ハイブリッド IT 環境で IT の真価を示す方法の一つです。このようなアプローチは、IT 戦略がビジネスを成功させるための事業戦略とリンクしていることを示します。

使用中の各サービスモデルに対して、IaaS、PaaS、SaaSの簡潔なクラウドコンピューティング測定値を定義する必要があります。これらの測定値は、クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスの価値を総合的に、エンドツーエンドで測定するために使用されます。IT組織は、IT、クラウドコンピューティング、クラウドベースのサービスの価値をバランススコアカード技法で示すために、全体的な報告の構造を作成することを目指すべきです。

#### 主要項目

- クラウドサービスの価値を理解する
- クラウドサービスの価値を戦略に結び付ける
- クラウドサービスの価値を測定する

#### 学習目標

- (L2) クラウドベースのサービスの利用によって組織が得る価値を提示することの重要性を識別する。
- (L3) クラウドコンピューティングとクラウドベースのサービスがビジネスにもたらす価値を測定するさまざまな方法を選択する。
- (L3) クラウドの価値をIT戦略に結び付ける方法を説明する。
- (L2) ビジネスの変更においてクラウドサービスの採用を受け入れるように影響を及ぼす方法を議論する。

## モジュール 10. 一般的なサービスマネジメントのフレームワーク

#### モジュールの目的と概要

このモジュールの目的は、クラウドコンピューティング、ITサービスマネジメント、ガバナンスフレームワーク、標準、ベストプラクティスの参考例について多くの情報を提供することです。

このモジュールはシラバスの一部ではなく、試験範囲には含まれません。一般的なITフレームワークや標準についての情報を提供するための特別モジュールであり、受講者はこの情報を将来の参考に持ち帰って利用することができます。

#### 主要項目

- ベストプラクティスのフレームワーク
- ISO規格
- ガバナンスフレームワーク
- クラウド標準

#### 学習目標

- 一般のおよび関連するITフレームワークや標準の名前を列挙する
- ITフレームワークや標準の目的を想起する
- 一覧に挙げられたITフレームワークや標準のそれぞれについてのより深い情報の参照先を理解する

## 6. コースと試験の詳細

### コース詳細

推奨する提供形式はインストラクターによる座学形式の授業です。

推奨学習時間：24 時間

### 試験の詳細内容

項目	詳細
試験種別	シナリオベース、複合多肢選択式
問題数	25
試験時間	75 分
言語に関する追加時間の割り当て	追加時間 15 分
必須条件	<p>正式な必須要件はありませんが、受験者はクラウド認定協議会が提供するクラウド・テクノロジーアソシエイト資格（または同等の資格）を取得していること、また、クラウドの概念と用語に精通していることを推奨します。</p> <p>さらに、一つまたは複数の ITIL 認定を所持している、または ITIL や IT サービスマネジメントのベストプラクティス適用の実践経験があるなど、IT サービスマネジメントの背景知識が多くあると受験に役立ちます。</p>
監督官（試験監督官）	要
本の持ち込み	不可
合格点	65%
試験種別	コンピュータベースまたは紙ベース

