



模擬試験

2016年6月版

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

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

| | |
|------|----|
| はじめに | 4 |
| 模擬試験 | 5 |
| 解答集 | 15 |
| 評価 | 32 |



はじめに

これは EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F. JP) 試験の模擬試験です。この試験は EXIN 試験の規則および規定を適用します。

この試験では 40 問が多肢選択形式で出題されます。各問題には、選択肢が複数ありますが、そのうち正解は 1 つのみです。

この試験の最高点は 40 点です。正解 1 つにつき 1 点とします。26 点以上獲得すると合格となります。

試験時間は 60 分です。

ご健闘を祈ります。!

模擬試験

1/40

サービスレベル管理（SLM）プロセスの有効性を判断する方法は次のうちどれですか？

- A. 供給者[サプライヤ]との契約を確認する
- B. サービスレベルを定義する
- C. 顧客満足度を測定する
- D. すべてのインシデントを報告する

2/40

プロセスとは、インプットをアウトプットに変換する一連の相互連携活動です。プロセス・オーナーが責任を負うのは、次のうちどれですか？

- A. プロセスの説明
- B. プロセスの運用
- C. プロセス報告書の提供
- D. プロセスの設定

3/40

トップマネジメントは、組織の事業と顧客の要求事項の視点から、サービスマネジメント システムの計画立案、確立、実行、運用、および改善に対するコミットメントの証拠となるものを示す必要があります。

経営者がコミットメントを証明するために最適な方法は次のどれですか？

- A. 変更管理のアウトソーシングを通じて
- B. 業績が低い従業員に対して懲戒処分の実施を通じて
- C. 新規 IT サービスの計画立案の参画を通じて
- D. リーダシップと行動を通じて

4/40

サービス改善計画を実施する前に、ベースラインとして記録すべき事柄は次のうちどれですか？

- A. 該当サービスに対する未処理の変更
- B. 参画する要員の人数
- C. サービスまたはコンポーネントの構成
- D. プロセスの運用にかかる時間

5/40

サービス提供者[サービス・プロバイダ]は、サービスマネジメント システムを品質マネジメント システムまたは情報セキュリティ管理システムと統合して、最高レベルのサービスを顧客に提供することができます。

品質マネジメントシステムを支援する規格は次のうちどれですか？

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

6/40

変更要求（RFC）に関して評価しなければならない項目は次のうちどれですか？

- A. 事業利益、リスク、影響
- B. リスク、緊急度、分類
- C. インシデント及びサービス要求管理プロセスに対するリスク、影響、効果
- D. 供給者[サプライヤ]関係に対するリスク、適用範囲、影響

7/40

シックスシグマ®とは何ですか？

- A. プロセスのアウトプットにおける欠陥を測定するための品質評価ツール
- B. ビジネス・プロセスの能力を改善するための 6 ステップの成熟度モデル
- C. IT プロセス改善のために開発された標準
- D. プロセス改善のための、体系化された、統計に基づくアプローチ

8/40

解決に関する目標は、優先度に基づくべきです。

既知の誤りを排除する許可された変更をスケジュールリングする際に考慮するべきではないものは次のうちどれですか？

- A. 利用可能なスキル
- B. リソースに対して、競合している要求事項
- C. 解決方法を提供する労力／費用
- D. 特定の構成品目（CI）に対して以前に報告されているインシデントの数

9/40

ISO/IEC 20000-1 の定義によると、供給者管理[サプライヤ管理]に関するサービス提供者[サービス・プロバイダ]の責任は次のうちどれですか？

- A. 供給者[サプライヤ]の調達のためのプロセスが存在するようにすること
- B. 供給者[サプライヤ]との契約が事業の SLA と整合しているようにすること
- C. 再契約先供給者[再契約先サプライヤ]が、あらゆる状況において契約上の要求事項を満たすようにすること
- D. 供給者[サプライヤ]のプロセスと手順が定義されるようにすること

10/40

構成管理データベース（CMDB）を参照してもわからない質問は、次のうちどれですか？

- A. このワークステーションに関連するインシデントまたは問題は何か？
- B. ある特定のサービスに含まれる構成品目（CI）はどれか？
- C. 部門 X から部門 Y へ異動した要員は誰か？
- D. ある特定のサーバに関して提出された変更要求（RFC）はどれか？

11/40

要員は、適切な教育と経験に基づいて有能であるべきです。力量に関する要求事項は次のうちどれですか？

- A. 教育、スキル、経験に関する適切な記録を維持する必要がある
- B. 各役割につき少なくとも 2 人の従業員を適切に訓練するべきである
- C. 従業員は、少なくとも適格な学士の資格を取得しているべきである
- D. すべての要員は、ISO/IEC 27002 に従った適切なセキュリティ教育を受けるべきである

12/40

リリースを構成するのは次のうちどれですか？

- A. 稼働環境に展開された、1 つまたは複数の新規または変更された構成品目（CI）の集まり
- B. ハードウェアとソフトウェアの両方から構成された変更
- C. サイズの理由からまとめられる複数の CI の変更
- D. 影響が軽微であるためまとめられる複数の CI の変更

13/40

新しいバージョンのアプリケーションを導入する際は、変更管理とリリース及び展開管理の両方が関与します。

このとき、変更管理プロセスの責任は何ですか？

- A. 変更管理はこの段階で導入およびインストールのタスクを行う
- B. 変更管理はこの段階で調整の役割を担う
- C. 変更管理は新しいアプリケーションが正常に機能するかどうかを確認しなければならない
- D. 変更管理はこの段階で変更要求（RFC）を作成する

14/40

サービス提供、およびサービス提供と情報セキュリティ管理との関係に関する合意は、どこに記録されますか？

- A. 容量・能力計画
- B. 構成管理データベース (CMDB)
- C. 確定版ソフトウェアライブラリ (DSL)
- D. サービスレベル合意書 (SLA)

15/40

供給者契約[サプライヤ契約]によって直接影響を受ける文書は次のうちどれですか？

- A. サービスレベル合意書 (SLA)
- B. オペレーショナルレベル・アグリーメント (OLA)
- C. サービスマネジメント計画
- D. サービスコストモデル

16/40

顧客の要求事項と組織の方針に従って成果を出すのに必要な目的[達成目標]、プロセス、および手順を確立するために、IT サービスマネジメントを計画する必要があります。

サービスマネジメント計画に確実に含めるべきものは、次のうちどれですか？

- A. プロセスを支援するのに適切なツール
- B. ビジネス・プロセス間のインタフェース
- C. 緊急のリリースに対処するための手順
- D. サービス継続性の手順

17/40

障害でサービス停止が報告されたとき、プロセスは次のどの順番で実行されますか？

- A. 構成管理、インシデント及びサービス要求管理、変更管理、リリース及び展開管理
- B. インシデント及びサービス要求管理、変更管理、問題管理、リリース及び展開管理
- C. インシデント及びサービス要求管理、問題管理、変更管理、リリース及び展開管理
- D. 問題管理、構成管理、リリース及び展開管理、変更管理

18/40

あるネットワーク会社のサービスカタログには、LAN の承認要求に 3 週間以内に対応すると記載されています。そのネットワーク会社のクライアントであるマネージャの 1 人は、これは達成不可能だと考え、達成状況を示した報告書を要求しています。

この報告書の提出に責任を負うプロセスは次のうちどれですか？

- A. サービス継続及び可用性管理
- B. 変更管理
- C. 問題管理
- D. サービスレベル管理 (SLM)

19/40

サービス継続及び可用性管理では、大災害の最中またはその後にサービスが確実に提供されるよう、さまざまな予防対策が取られます。一例として、サービス継続チームが非常用電源を準備することが挙げられます。

サービス継続チームのほかに、この種の対策を取ることができるチームは次のうちどれですか？

- A. 可用性管理チーム
- B. 容量・能力管理チーム
- C. 変更管理チーム
- D. インシデント及びサービス要求管理チーム

20/40

サービス継続及び可用性管理のプロセスが意図することは、次のうちどれですか？

- A. 顧客との合意済みの効果的なコミュニケーションを確実にすること
- B. あらゆる状況において、顧客に対する合意済みレベルのサービス・コミットメントを確実にすること
- C. 合意済みの目標内で、顧客に対する合意済みのサービス継続性と可用性のコミットメントを確実にすること
- D. あらゆる状況において、提供者[プロバイダ]に対する合意済みのサービス継続性と可用性のコミットメントを確実にすること

21/40

サービスの提供における中断が可能なかぎり迅速に診断、対応されるようにするプロセスは、次のうちどれですか？

- A. 変更管理
- B. インシデント及びサービス要求管理
- C. 問題管理
- D. サービスレベル管理 (SLM)

22/40

関係プロセスでは、事業との関係および供給者[サプライヤ]との関係を説明します。

関係プロセスが確実にすることは、次のどれですか？

- A. 事業上の要求事項が、事業および供給者[サプライヤ]との関係を管理するうえでの主要な推進要因であること
- B. 重大なインシデントについて、事業および供給者[サプライヤ]が直接通知を受けること
- C. すべてのサービスにおけるサービスレベルが、サプライチェーンで一貫していること
- D. 課題を解決するために、供給者[サプライヤ]と事業との間で頻繁に連絡を取ること

23/40

デミング・サイクルの焦点は何ですか？

- A. 継続的改善
- B. 顧客指向
- C. 新規サービスの設計
- D. 費用算出

24/40

情報セキュリティ管理プロセスの完全性について説明しているのは次のうちどれですか？

- A. いつでもデータにアクセスできること
- B. データの保護
- C. データの正確性を検証する容量・能力
- D. データの正確性

25/40

IT インフラストラクチャのさまざまなコンポーネント間の論理的および物理的関係を記録する責任を負うのは、次のうちのどのプロセスですか？

- A. サービス継続及び可用性管理
- B. 構成管理
- C. リリース及び展開管理
- D. インシデント及びサービス要求管理

26/40

緊急の変更の実施に関する推奨事項は次のうちどれですか？

- A. 上級マネージャのみが緊急の変更を許可するべきである
- B. 変更プロセス全体を省略するべきである
- C. 緊急の変更に対して個別のプロセスが存在する
- D. 可能な場合は変更プロセスに従うべきである

27/40

組織が ISO/IEC 20000 を採用する理由として正当なものは次のうちどれですか？

- A. ITIL のすべての指針が導入されていることを確認するため
- B. 顧客の要求事項に従っていることを実証するため
- C. 組織のサービスを認証するため
- D. 組織の製品を認証するため

28/40

サービスマネジメント システムにプロセスおよび手順が要求されるのはなぜですか？

- A. サービスマネジメントの目的[達成目標]を体系的な方法で定義できるようにするため
- B. サービスの課題が絶対に発生しないようにするため
- C. 活動からのアウトプットに一貫性を持たせるため
- D. 主要な供給者[サプライヤ]のニーズを満たすため

29/40

サービスマネジメント全体の取り組みの一環としてサービスの可用性を管理することは、効率的なサービス提供のために重要です。

サービスの可用性を管理することの背景にある理由は何ですか？

- A. ほとんどのサービス提供者[サービス・プロバイダ]は顧客とのサービスレベル合意書 (SLA) を備えているため、可用性は保証されている
- B. 今やアウトソーシングは今日の IT にとってより有効な選択肢であるため、サービスの可用性はアウトソーシング先の能力に委ねられている
- C. サービスマネジメント・ツールによってリアルタイムのパフォーマンス情報が提供されるため、可用性の管理には論争の余地がある
- D. 事業は企業の最終目的を達成するために、より IT に依存するようになっているため、期待される可用性を達成することは不可欠である

30/40

新規または変更されたサービスは、稼働環境に導入する前に受入れを行う必要があります。

新規または変更されたサービスの導入後に行う必要があるものは次のうちどれですか？

- A. 実際の成果と計画されていた成果を比較する、実施後のレビュー (PIR) を実施する
- B. サービスを作成または変更するプロジェクトと連携するためのアプローチを定義する必要がある
- C. 特になし。新規または変更されたサービスは通常業務に導入され、通常のサービスとして管理される
- D. 変更が失敗した場合の切り戻しまたは修正の方法を定義する必要がある

31/40

計画・実施・点検・処置（PDCA）方法論の点検段階で定期的にレビューを行うことが重要なのはなぜですか？

- A. 役割と責任を割り当てることができるようにするため
- B. サービスマネジメントによって実現する目的[達成目標]と要求事項を定義できるようにするため
- C. サービスマネジメントの方針、目的[達成目標]、計画を設定できるようにするため
- D. サービスマネジメントの要求事項が効果的に実現され、維持されるかどうかを判断するため

32/40

電気障害により、IT インフラストラクチャ全体が停止しました。幸い、サービス継続性計画があります。

サービス継続性計画を発動すべきなのは、次のどの時点ですか？

- A. サービスが使用できなくなっているため、直ちに
- B. 障害が、サービスレベル合意書（SLA）に定義されている目標を超えて長引く可能性が高いとき
- C. インシデント及びサービス要求管理者が、必要と判断したとき
- D. 障害が解決されるべき時間を超えたとき

33/40

ISO/IEC 20000 において、リリース及び展開管理の手順に含めなければならないものは次のうちどれですか？

- A. 緊急の変更の許可と実施
- B. 情報セキュリティインシデントの調査と防止
- C. 報告された全インシデントの記録
- D. 失敗した展開を切り戻すための手順

34/40

サービス提供者[サービス・プロバイダ]が文書と記録を維持することはなぜ重要なのでしょうか？

- A. 構成管理データベース（CMDB）内にあるすべての構成品目（CI）を一意に識別し記録できるようにするため
- B. サービスマネジメント システム（SMS）の効果的な計画立案、運用、制御を確実にするため
- C. 従業員に、自身の活動の適切性と重要性について意識させるようにするため
- D. 要求事項（証拠）を満たして ISO/IEC 20000 を順守するため

35/40

変更要求に対する効果的な計画立案、調整、および評価において必要となる活動の1つは、影響の評価と必要なリソースを検討することです。

この活動に責任を負うプロセスまたは機能は次のうちどれですか？

- A. 変更管理
- B. 構成管理
- C. リリース及び展開管理
- D. サービスデスク

36/40

インシデント及びサービス要求管理が意図することは、次のうちどれですか？

- A. 将来的なサービスの中断について顧客に連絡する
- B. 新しいインシデントを既知の誤りと照合する
- C. サービスを可能なかぎり迅速に回復させる
- D. 問題を追跡し、既知の誤りのデータベース（KEDB）に入力する

37/40

変更管理では、変更要求（RFC）の受入れから変更の完了までの間に多くの活動が行われます。

RFCの受入れ後、最初に実施される活動は次のうちどれですか？

- A. 変更の構築とテスト
- B. 変更の緊急度の決定
- C. 変更の実施
- D. 変更のスケジュールリング

38/40

複数のITサービスから、特定の顧客のためのITサービスが定義されるのは、次のうちどれですか？

- A. ITフレームワーク
- B. サービスカタログ
- C. サービスレベル合意書（SLA）
- D. サービス報告

39/40

計画・実施・点検・処置（PDCA）方法論はすべてのプロセスに適用できます。
この方法論の処置段階に含まれるのは次のうちどれですか？

- A. 顧客の要求事項と組織の方針に従って、成果を出すために必要な目的[達成目標]とプロセスを確立する
- B. プロセスを導入する
- C. 提供されたサービスおよびサービスマネジメント システム（SMS）を監視して測定する
- D. 継続的に改善するために必要な行動を取る

40/40

事業関係管理以外に、顧客とともにサービスのパフォーマンスをレビューするプロセスは、次のうちどれですか？

- A. サービス継続及び可用性管理
- B. サービス報告
- C. サービスレベル管理
- D. サービスの予算業務と会計業務

解答集

1/40

サービスレベル管理（SLM）プロセスの有効性を判断する方法は次のうちどれですか？

- A. 供給者[サプライヤ]との契約を確認する
- B. サービスレベルを定義する
- C. 顧客満足度を測定する
- D. すべてのインシデントを報告する

- A. 不正解。供給者[サプライヤ]との契約は SLM プロセスの一部ですが、契約を確認することでプロセスの有効性を判断することはできません。
- B. 不正解。サービスレベルの定義は IT サービスの提供にとって重要ですが、それによって SLM プロセスの有効性に関する情報を得ることはできません。
- C. 正解。顧客満足度は、SLM プロセスの有効性（求められる成果を出す能力）を判断するうえで最も重要な側面です。
- D. 不正解。すべてのインシデントを報告することで、インシデント及びサービス要求管理の有効性を判断することはできますが、SLM プロセスの有効性を判断することはできません。

2/40

プロセスとは、インプットをアウトプットに変換する一連の相互連携活動です。

プロセス・オーナーが責任を負うのは、次のうちどれですか？

- A. プロセスの説明
- B. プロセスの運用
- C. プロセス報告書の提供
- D. プロセスの設定

- A. 正解。プロセス・オーナーは、プロセス、他のプロセスとのインタフェース、および SMS 内での統合が文書化、遵守、測定、および改善されることを確実にするための権限と責任を持ちます。
- B. 不正解。プロセスの運用はプロセス・マネージャの責任です。
- C. 不正解。プロセスの報告はプロセス・マネージャの責任です。
- D. 不正解。プロセスの設定は、プロセス・オーナーの指導の下に、プロセス・マネージャが責任を持ちます。

3/40

トップマネジメントは、組織の事業と顧客の要求事項の視点から、サービスマネジメント システムの計画立案、確立、実行、運用、および改善に対するコミットメントの証拠となるものを示す必要があります。

経営者がコミットメントを証明するために最適な方法は次のどれですか？

- A. 変更管理のアウトソーシングを通じて
 - B. 業績が低い従業員に対して懲戒処分の実施を通じて
 - C. 新規 IT サービスの計画立案の参画を通じて
 - D. リーダシップと行動を通じて
- A. 不正解。変更管理のアウトソーシングは関係していません。
B. 不正解。これは、トップマネジメントのコミットメントを可視化するには不十分な処置です。
C. 不正解。新規サービスの計画立案に参画することは、トップマネジメントのコミットメントを可視化するには不十分な処置です。
D. 正解。トップマネジメントは、強力なリーダーシップを示し、確固とした処置を取り、サービスマネジメントの適用範囲、方針、および目的[達成目標]を確立および伝達し、サービスの要求事項の実現の重要性を伝達することで、コミットメントを可視化できます。

4/40

サービス改善計画を実施する前に、ベースラインとして記録すべき事柄は次のうちどれですか？

- A. 該当サービスに対する未処理の変更
 - B. 参画する要員の人数
 - C. サービスまたはコンポーネントの構成
 - D. プロセスの運用にかかる時間
- A. 不正解。未処理の変更を削減するのであれば、これは測定値の1つになる可能性があります。が、その他の詳細も存在するでしょう。
B. 不正解。スタッフ数を改善するのであれば、これは測定値の1つになる可能性があります。が、その他の詳細も存在するでしょう。
C. 正解。規格では、戻るポイントを作成すると同時に改善を測定できるように、実施前に、影響を受けるコンポーネントの現在の構成を記録することを推奨しています。
D. 不正解。所用時間を改善するのであれば、これは測定値の1つになる可能性があります。が、その他の詳細も存在するでしょう。

5/40

サービス提供者[サービス・プロバイダ]は、サービスマネジメント システムを品質マネジメント システムまたは情報セキュリティ管理システムと統合して、最高レベルのサービスを顧客に提供することができます。

品質マネジメントシステムを支援する規格は次のうちどれですか？

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

- A. 正解。
- B. 不正解。この規格は情報セキュリティ管理システムを網羅しています。
- C. 不正解。これは IT ガバナンス・フレームワークを網羅しています。
- D. 不正解。これはサービスマネジメントのサービス・ライフサイクル・フレームワークです。

6/40

変更要求（RFC）に関して評価しなければならない項目は次のうちどれですか？

- A. 事業利益、リスク、影響
- B. リスク、緊急度、分類
- C. インシデント及びサービス要求管理プロセスに対するリスク、影響、効果
- D. 供給者[サプライヤ]関係に対するリスク、適用範囲、影響

- A. 正解。RFC はリスク、影響、利益を評価しなければなりません。
- B. 不正解。緊急度は分類の種類です。分類は評価するのではなく、RFC に割り当てます。
- C. 不正解。インシデント及びサービス要求管理プロセスに対する効果を評価することはありません。
- D. 不正解。供給者[サプライヤ]に対する影響を評価することはありません。

7/40

シックスシグマ®とは何ですか？

- A. プロセスのアウトプットにおける欠陥を測定するための品質評価ツール
- B. ビジネス・プロセスの能力を改善するための 6 ステップの成熟度モデル
- C. IT プロセス改善のために開発された標準
- D. プロセス改善のための、体系化された、統計に基づくアプローチ

- A. 不正解。単なる品質評価ツールではなく、改善の方法論を網羅しています。
- B. 不正解。これは成熟度モデルではありません。
- C. 不正解。ビジネス・プロセス全般に関して開発されました。
- D. 正解。シックスシグマは、統計的に測定し、ビジネス・プロセスの能力を改善するためのツールを事業に提供します。

8/40

解決に関する目標は、優先度に基づくべきです。

既知の誤りを排除する許可された変更をスケジューリングする際に考慮するべきではないものは次のうちどれですか？

- A. 利用可能なスキル
 - B. リソースに対して、競合している要求事項
 - C. 解決方法を提供する労力／費用
 - D. 特定の構成品目（CI）に対して以前に報告されているインシデントの数
- A. 不正解。これはインシデントまたは問題の解決のスケジューリングに関連する側面です。
B. 不正解。これはインシデントまたは問題の解決のスケジューリングに関連する側面です。
C. 不正解。これはインシデントまたは問題の解決のスケジューリングに関連する側面です。
D. 正解。これは解決のスケジューリングに関係していません。問題の識別に関係します。

9/40

ISO/IEC 20000-1 の定義によると、供給者管理[サプライヤ管理]に関するサービス提供者[サービス・プロバイダ]の責任は次のうちどれですか？

- A. 供給者[サプライヤ]の調達のためのプロセスが存在するようにすること
 - B. 供給者[サプライヤ]との契約が事業の SLA と整合しているようにすること
 - C. 再契約先供給者[再契約先サプライヤ]が、あらゆる状況において契約上の要求事項を満たすようにすること
 - D. 供給者[サプライヤ]のプロセスと手順が定義されるようにすること
- A. 不正解。選択と調達は規格の適用範囲外です。
B. 正解。サービスマネジメント全体に重点を置くことが不可欠です。
C. 不正解。これは統括供給者の責任です。
D. 不正解。サービス提供者[サービス・プロバイダ]は供給者[サプライヤ]のプロセスと手順を定義することはありません。

10/40

構成管理データベース（CMDB）を参照してもわからない質問は、次のうちどれですか？

- A. このワークステーションに関連するインシデントまたは問題は何か？
 - B. ある特定のサービスに含まれる構成品目（CI）はどれか？
 - C. 部門 X から部門 Y へ異動した要員は誰か？
 - D. ある特定のサーバに関して提出された変更要求（RFC）はどれか？
- A. 不正解。インシデントと問題は CI に関連付けられ、CMDB に登録されます。
B. 不正解。CI 間の関係は CMDB に登録されます。
C. 正解。要員の異動は人事により追跡され、現在のオフィスの場所に関する情報のみが直接的に CMDB の一部であると言えます。
D. 不正解。RFC は CMDB に登録されます。変更が実施されると、CMDB が更新されます。

11/40

要員は、適切な教育と経験に基づいて有能であるべきです。

力量に関する要求事項は次のうちどれですか？

- A. 教育、スキル、経験に関する適切な記録を維持する必要がある
- B. 各役割につき少なくとも2人の従業員を適切に訓練するべきである
- C. 従業員は、少なくとも適格な学士の資格を取得しているべきである
- D. すべての要員は、ISO/IEC 27002 に従った適切なセキュリティ教育を受けるべきである

- A. 正解。これは、規格に従った実施規範(ベストプラクティス)です。
- B. 不正解。これはリソースの可用性に関しては適切ですが、力量に関する実施規範(ベストプラクティス)ではありません。
- C. 不正解。学士の資格は必要条件ではありません。その役割に関する適切な教育が必要条件です。
- D. 不正解。これは情報セキュリティに関する特別な教育ですが、力量全般に関する実施規範(ベストプラクティス)ではありません。

12/40

リリースを構成するのは次のうちどれですか？

- A. 稼働環境に展開された、1つまたは複数の新規または変更された構成目録(CI)の集まり
- B. ハードウェアとソフトウェアの両方から構成された変更
- C. サイズの理由からまとめられる複数のCIの変更
- D. 影響が軽微であるためまとめられる複数のCIの変更

- A. 正解。リリースは、稼働環境に展開された、1つまたは複数の新規または変更されたCIの集まりです。
- B. 不正解。リリースはソフトウェアのみまたはハードウェアのみでも存在します。
- C. 不正解。リリースのサイズは関係ありません。
- D. 不正解。リリースの影響は関係ありません。

13/40

新しいバージョンのアプリケーションを導入する際は、変更管理とリリース及び展開管理の両方が関与します。

このとき、変更管理プロセスの責任は何ですか？

- A. 変更管理はこの段階で導入およびインストールのタスクを行う
- B. 変更管理はこの段階で調整の役割を担う
- C. 変更管理は新しいアプリケーションが正常に機能するかどうかを確認しなければならない
- D. 変更管理はこの段階で変更要求(RFC)を作成する

- A. 不正解。この活動はリリース管理プロセスが実施します。
- B. 正解。変更管理プロセスは、この段階ですべての活動を計画、調整、および承認します。
- C. 不正解。これはリリース管理のタスクです。
- D. 不正解。アプリケーションが導入段階に至るまでに、RFCは作成されているはずで

14/40

サービス提供、およびサービス提供と情報セキュリティ管理との関係に関する合意は、どこに記録されますか？

- A. 容量・能力計画
- B. 構成管理データベース (CMDB)
- C. 確定版ソフトウェアライブラリ (DSL)
- D. サービスレベル合意書 (SLA)

- A. 不正解。容量・能力計画には(将来の)容量・能力のニーズが記載されます。
- B. 不正解。合意は CMDB には記録されません。CMDB には、すべての IT コンポーネント、構成目目 (CI)、およびそれらの関係が記録されます。
- C. 不正解。DSL には、許可されたソフトウェア・アイテムだけが保管されます。
- D. 正解。顧客との合意は SLA に記録されます。

15/40

供給者契約[サプライヤ契約]によって直接影響を受ける文書は次のうちどれですか？

- A. サービスレベル合意書 (SLA)
- B. オペレーショナルレベル・アグリーメント (OLA)
- C. サービスマネジメント計画
- D. サービスコストモデル

- A. 正解。すべての供給者契約[サプライヤ契約]は、サービス提供者[サービス・プロバイダ]と顧客との間の SLA をサポートし、SLA に沿っている必要があります。
- B. 不正解。供給者契約[サプライヤ契約]が SLA をサポートするように、OLA も SLA をサポートする必要があります。両文書には、SLA を達成するために必要なサービス機能が記載されます。
- C. 不正解。サービスマネジメント計画ではサービスマネジメント システムの計画立案と展開を体系化し、それによって、IT 組織の活動を主導します。供給者契約[サプライヤ契約]を直接サポートするわけではありません。
- D. 不正解。サービスコストモデルには供給者[サプライヤ]のサービスのコストが含まれます。契約は、要求事項に基づいたコストモデルを促進する SLA を直接サポートします。

16/40

顧客の要求事項と組織の方針に従って成果を出すのに必要な目的[達成目標]、プロセス、および手順を確立するために、IT サービスマネジメントを計画する必要があります。

サービスマネジメント計画に確実に含めるべきものは、次のうちどれですか？

- A. プロセスを支援するのに適切なツール
- B. ビジネス・プロセス間のインタフェース
- C. 緊急のリリースに対処するための手順
- D. サービス継続性の手順

- A. 正解。プロセスに適切なツールは、サービスマネジメント計画に記載すべきです。
- B. 不正解。ビジネス・プロセス間のインタフェースは、サービスマネジメント計画に記載する必要はありません。
- C. 不正解。手順はプロセスの一部であり、サービスマネジメント計画に記載する必要はありません。
- D. 不正解。手順はプロセスの一部であり、サービスマネジメント計画に記載する必要はありません。

17/40

障害でサービス停止が報告されたとき、プロセスは次のどの順番で実行されますか？

- A. 構成管理、インシデント及びサービス要求管理、変更管理、リリース及び展開管理
- B. インシデント及びサービス要求管理、変更管理、問題管理、リリース及び展開管理
- C. インシデント及びサービス要求管理、問題管理、変更管理、リリース及び展開管理
- D. 問題管理、構成管理、リリース及び展開管理、変更管理

- A. 不正解。サービス障害の入力は構成管理で開始するのではなく、インシデント及びサービス要求管理プロセスで正式に記録します。
- B. 不正解。問題管理による根本原因の発見は通常、変更の提出前に行われます。
- C. 正解。これがプロセスの順番です。
- D. 不正解。変更管理は、リリース及び展開管理が変更を実施する前に、すべての変更を評価および許可します。

18/40

あるネットワーク会社のサービスカタログには、LAN の承認要求に 3 週間以内に対応すると記載されています。そのネットワーク会社のクライアントであるマネージャの 1 人は、これは達成不可能だと考え、達成状況を示した報告書を要求しています。

この報告書の提出に責任を負うプロセスは次のうちどれですか？

- A. サービス継続及び可用性管理
- B. 変更管理
- C. 問題管理
- D. サービスレベル管理 (SLM)

- A. 不正解。顧客の要求を満たすのは、SLM の責任です。
- B. 不正解。SLM が顧客の要求事項を満たすことに責任を負い、この報告書を発行すべきです。
- C. 不正解。SLM が顧客の要求事項を満たすことに責任を負うプロセスで、この報告書を発行すべきです。
- D. 正解。SLM は顧客の要求事項を満たし、関連する報告書を発行することに責任を負います。サービス報告では、ほとんどの場合、SLM からの要求に基づいて報告書を発行することに注意してください。

19/40

サービス継続及び可用性管理では、大災害の最中またはその後にサービスが確実に提供されるよう、さまざまな予防対策が取られます。一例として、サービス継続チームが非常用電源を準備することが挙げられます。

サービス継続チームのほかに、この種の対策を取ることができるチームは次のうちどれですか？

- A. 可用性管理チーム
- B. 容量・能力管理チーム
- C. 変更管理チーム
- D. インシデント及びサービス要求管理チーム

- A. 正解。可用性管理チームはサービス継続及び可用性管理プロセスの一部であり、特殊な状態でのサービス提供を確保するために、特定の対策を取ることができます。その 1 つは、非常用電源を準備することです。
- B. 不正解。容量・能力管理チームは、非常用電源の可用性ではなく、適時での適切な容量・能力に戦略的な責任を負います。
- C. 不正解。非常用電源を設置することは変更であるため、変更管理チームは設置に責任を負いますが、変更管理チームはこのような対策を取ることに責任を負いません。
- D. 不正解。インシデント及びサービス要求管理チームは、可能な限り迅速にインシデントを解決することに責任を負います。予防対策を取ることはインシデント及びサービス要求管理のタスクではありません。

20/40

サービス継続及び可用性管理のプロセスが意図することは、次のうちどれですか？

- A. 顧客との合意済みの効果的なコミュニケーションを確実にすること
- B. あらゆる状況において、顧客に対する合意済みレベルのサービス・コミットメントを確実にすること
- C. 合意済みの目標内で、顧客に対する合意済みのサービス継続性と可用性のコミットメントを確実にすること
- D. あらゆる状況において、提供者[プロバイダ]に対する合意済みのサービス継続性と可用性のコミットメントを確実にすること

- A. 不正解。効果的なコミュニケーションは、サービス継続及び可用性管理のプロセスが意図することではありません。これはむしろサービス報告に関係します。
- B. 不正解。サービスのレベルを管理することはSLMプロセスが意図することです。
- C. 正解。これは、サービス継続及び可用性管理のプロセスが意図することです。
- D. 不正解。サービス継続及び可用性管理は、供給者[サプライヤ]と提供者[プロバイダ]の間ではなく、供給者[サプライヤ]と顧客の間のプロセスです。

21/40

サービスの提供における中断が可能なかぎり迅速に診断、対応されるようにするプロセスは、次のうちどれですか？

- A. 変更管理
- B. インシデント及びサービス要求管理
- C. 問題管理
- D. サービスレベル管理 (SLM)

- A. 不正解。変更管理は障害を診断しません。
- B. 正解。インシデント及びサービス要求管理は、中断されたサービスを可能なかぎり迅速に回復させることに責任を負います。
- C. 不正解。問題管理は、1つ以上のインシデントの原因を発見して将来の中断を回避することに責任を負います。
- D. 不正解。SLMはインシデントの診断や解決を実施しません。

22/40

関係プロセスでは、事業との関係および供給者[サプライヤ]との関係を説明します。

関係プロセスが確実にすることは、次のどれですか？

- A. 事業上の要求事項が、事業および供給者[サプライヤ]との関係を管理するうえでの主要な推進要因であること
- B. 重大なインシデントについて、事業および供給者[サプライヤ]が直接通知を受けること
- C. すべてのサービスにおけるサービスレベルが、サプライチェーンで一貫していること
- D. 課題を解決するために、供給者[サプライヤ]と事業との間で頻繁に連絡を取ること

- A. 正解。関係プロセスには供給者管理[サプライヤ管理]と事業関係管理が含まれ、両者はともに、顧客の事業上のニーズが理解され、それがすべての処置の推進要因となり続けることを確実にします。
- B. 不正解。重大なインシデントへの対処には、トップマネジメントや影響を受ける顧客を含め、関与するすべての領域にわたるコミュニケーションが伴います。しかし、これはインシデント及びサービス要求管理プロセスで管理され、重大なインシデントの管理担当に任命された個人の責任です。したがって、関係プロセスの適用範囲外です。
- C. 不正解。サービスレベルがすべての供給者[サプライヤ]において一貫している必要はなく、実際に、そうである場合はまずないでしょう。ただし、顧客とのサービスレベル合意書（SLA）を満たすよう、供給者[サプライヤ]のサービスレベルが事業のサービスレベルと整合している必要があります。
- D. 不正解。事業は供給者[サプライヤ]と直接連絡を取るべきではありません。サービス提供者[サービス・プロバイダ]が供給者[サプライヤ]を管理し、事業に提供されるサービスの品質を確保することに責任を負います。

23/40

デミング・サイクルの焦点は何ですか？

- A. 継続的改善
- B. 顧客指向
- C. 新規サービスの設計
- D. 費用算出

- A. 正解。継続的改善はデミング・サイクルの焦点です。
- B. 不正解。デミング・サイクルの焦点は継続的改善であり、特に顧客指向というわけではありません。
- C. 不正解。デミング・サイクルは設計段階で使用できますが、焦点は、すべての段階での継続的改善に置かれています。
- D. 不正解。デミング・サイクルの焦点は、費用算出ではなく、継続的改善です。

24/40

情報セキュリティ管理プロセスの完全性について説明しているのは次のうちどれですか？

- A. いつでもデータにアクセスできること
- B. データの保護
- C. データの正確性を検証する容量・能力
- D. データの正確性

- A. 不正解。データのアクセス性は、「完全性」という概念が意味する、データが正確であることを示していません。
- B. 不正解。データの保護は「セキュリティ」と呼ばれます。
- C. 不正解。データの正確性を検証する容量・能力ではなく、正確性そのものが「完全性」と呼ばれます。
- D. 正解。データの正確性は「完全性」と呼ばれます。

25/40

IT インフラストラクチャのさまざまなコンポーネント間の論理的および物理的関係を記録する責任を負うのは、次のうちのどのプロセスですか？

- A. サービス継続及び可用性管理
- B. 構成管理
- C. リリース及び展開管理
- D. インシデント及びサービス要求管理

- A. 不正解。構成管理が、インフラストラクチャのコンポーネント、およびその関係を記録する責任を負います。
- B. 正解。これは構成管理の意図することです。
- C. 不正解。リリース及び展開管理は、IT インフラストラクチャのコンポーネントを記録する責任を負いません。
- D. 不正解。インシデント及びサービス要求管理は、IT インフラストラクチャのコンポーネントを記録する責任を負いません。

26/40

緊急の変更の実施に関する推奨事項は次のうちどれですか？

- A. 上級マネージャのみが緊急の変更を許可すべきである
- B. 変更プロセス全体を省略すべきである
- C. 緊急の変更に対して個別のプロセスが存在する
- D. 可能な場合は変更プロセスに従うべきである

- A. 不正解。緊急の変更の許可はプロセスの一環であり、誰が許可するかに対する推奨事項はありません。
- B. 不正解。プロセスの一部の活動を省略し、後で補う場合はありますが、プロセス全体を省略するよう推奨されてはいません。
- C. 不正解。緊急の変更に対する個別の方針の要求事項はありますが、個別のプロセスに対する推奨事項はありません。
- D. 正解。可能なかぎり変更プロセスに従い、省略した活動はできるかぎり早く実施することが推奨されています。

27/40

組織が ISO/IEC 20000 を採用する理由として正当なものは次のうちどれですか？

- A. ITIL のすべての指針が導入されていることを確認するため
 - B. 顧客の要求事項に従っていることを実証するため
 - C. 組織のサービスを認証するため
 - D. 組織の製品を認証するため
- A. 不正解。ITIL は一連の広範な手引きを提供し、ISO/IEC 20000-1 は要求事項を提供します。
B. 正解。このことは、規格の適用範囲内で言及されています。
C. 不正解。認証を受けるのはサービスマネジメント システムであり、サービスではありません。
D. 不正解。認証を受けるのはサービスマネジメント システムであり、製品ではありません。

28/40

サービスマネジメント システムにプロセスおよび手順が要求されるのはなぜですか？

- A. サービスマネジメントの目的[達成目標]を体系的な方法で定義できるようにするため
 - B. サービスの課題が絶対に発生しないようにするため
 - C. 活動からのアウトプットに一貫性を持たせるため
 - D. 主要な供給者[サプライヤ]のニーズを満たすため
- A. 不正解。プロセスおよび手順はサービスマネジメントの目的[達成目標]を支持するべきです。
B. 不正解。サービスの課題は日常業務の一環です。プロセスおよび手順はその影響を防止したり、最小限に抑えたりするのに役立ちます。
C. 正解。予測可能なアプローチが要求されます。
D. 不正解。エンドツーエンドの品質管理を実証するには、供給者[サプライヤ]との窓口が必要です。

29/40

サービスマネジメント全体の取り組みの一環としてサービスの可用性を管理することは、効率的なサービス提供のために重要です。

サービスの可用性を管理することの背景にある理由は何ですか？

- A. ほとんどのサービス提供者[サービス・プロバイダ]は顧客とのサービスレベル合意書（SLA）を備えているため、可用性は保証されている
- B. 今やアウトソーシングは今日の IT にとってより有効な選択肢であるため、サービスの可用性はアウトソーシング先の能力に委ねられている
- C. サービスマネジメント・ツールによってリアルタイムのパフォーマンス情報が提供されるため、可用性の管理には論争の余地がある
- D. 事業は企業の最終目的を達成するために、より IT に依存するようになっているため、期待される可用性を達成することは不可欠である

- A. 不正解。正式な SLA か非公式な SLA かにかかわらず、IT は事業の最終目的を達成するためにサービスを提供しなければなりません。
- B. 不正解。たとえサービスがアウトソーシングされた場合でも、サービスの可用性を管理することは、事業のニーズを満たすことと同様に重要です。
- C. 不正解。IT がより多くのデータを収集できるからといって、それらのデータを収集するべきであるというわけではなく、それらがすべて有益であるというわけでもありません。可用性の管理には、リアルタイムのデータのインプット以上のことが求められます。
- D. 正解。IT と事業との関係はかつてないほど重要で、事業がその最終目的を維持するには、合意済みのサービスレベルを満たすようサービスが提供されなければなりません。

30/40

新規または変更されたサービスは、稼働環境に導入する前に受入れを行う必要があります。

新規または変更されたサービスの導入後に行う必要があるものは次のうちどれですか？

- A. 実際の成果と計画されていた成果を比較する、実施後のレビュー（PIR）を実施する
- B. サービスを作成または変更するプロジェクトと連携するためのアプローチを定義する必要がある
- C. 特にない。新規または変更されたサービスは通常業務に導入され、通常のサービスとして管理される
- D. 変更が失敗した場合の切り戻しまたは修正の方法を定義する必要がある

- A. 正解。この項目は規格に記載されています。
- B. 不正解。これはサービスマネジメント計画の一部であり、新規または変更されたサービスの導入後には関係ありません。
- C. 不正解。規格では、PIR を必要事項としています。特に何もしないことは選択できません。
- D. 不正解。この項目は変更管理に含まれています。またこれは、導入前に整備または定義済みであるべきです。

31/40

計画・実施・点検・処置（PDCA）方法論の点検段階で定期的にレビューを行うことが重要なのはなぜですか？

- A. 役割と責任を割り当てることができるようにするため
 - B. サービスマネジメントによって実現する目的[達成目標]と要求事項を定義できるようにするため
 - C. サービスマネジメントの方針、目的[達成目標]、計画を設定できるようにするため
 - D. サービスマネジメントの要求事項が効果的に実現され、維持されるかどうかを判断するため
- A. 不正解。これはサービスマネジメント計画実施の一環です。
B. 不正解。これはサービスマネジメント計画の一環です。
C. 不正解。これはトップマネジメントの責任の一部です。
D. 正解。これは方法論の点検段階の一環です。

32/40

電気障害により、IT インフラストラクチャ全体が停止しました。幸い、サービス継続性計画があります。

サービス継続性計画を発動すべきなのは、次のどの時点ですか？

- A. サービスが使用できなくなっているため、直ちに
 - B. 障害が、サービスレベル合意書（SLA）に定義されている目標を超えて長引く可能性が高いとき
 - C. インシデント及びサービス要求管理者が、必要と判断したとき
 - D. 障害が解決されるべき時間を超えたとき
- A. 不正解。サービス継続性計画は、インシデント発生直後ではなく、事前に定義された時間が経った後に発動されます。
B. 正解。サービス継続性計画は、SLA に定義された目標を達成できない場合に発動されます。
C. 不正解。サービス継続性計画は、インシデント及びサービス要求管理者の要求に応じてではなく、事前に定義された時間が経った後に発動されます。
D. 不正解。障害の修理時間が、合意された最長時間を超えることは、直接的にはサービス継続性計画を発動する理由にはなりません。

33/40

ISO/IEC 20000 において、リリース及び展開管理の手順に含めなければならないものは次のうちどれですか？

- A. 緊急の変更の許可と実施
 - B. 情報セキュリティインシデントの調査と防止
 - C. 報告された全インシデントの記録
 - D. 失敗した展開を切り戻すための手順
- A. 不正解。これは変更管理手順の一環です。
B. 不正解。これは情報セキュリティ管理手順の一環です。
C. 不正解。これはインシデント及びサービス要求管理手順の一環です。
D. 正解。これは規格の要求事項です。

34/40

サービス提供者[サービス・プロバイダ]が文書と記録を維持することはなぜ重要なのでしょうか？

- A. 構成管理データベース (CMDB) 内にあるすべての構成品目 (CI) を一意に識別し記録できるようにするため
- B. サービスマネジメント システム (SMS) の効果的な計画立案、運用、制御を確実にするため
- C. 従業員に、自身の活動の適切性と重要性について意識させるようにするため
- D. 要求事項 (証拠) を満たして ISO/IEC 20000 を順守するため

- A. 不正解。これは構成管理の一環です。
- B. 正解。サービス、文書、および記録は、SMS の効果的な計画立案、運用、および制御を確実にするために必要です。
- C. 不正解。これは能力、認識、および教育の一環です。
- D. 不正解。文書を作成することが ISO/IEC 20000 を順守するための最終目的になってはなりません。

35/40

変更要求に対する効果的な計画立案、調整、および評価において必要となる活動の1つは、影響の評価と必要なリソースを検討することです。

この活動に責任を負うプロセスまたは機能は次のうちどれですか？

- A. 変更管理
- B. 構成管理
- C. リリース及び展開管理
- D. サービスデスク

- A. 正解。
- B. 不正解。
- C. 不正解。
- D. 不正解。

36/40

インシデント及びサービス要求管理が意図することは、次のうちどれですか？

- A. 将来的なサービスの中断について顧客に連絡する
- B. 新しいインシデントを既知の誤りと照合する
- C. サービスを可能なかぎり迅速に回復させる
- D. 問題を追跡し、既知の誤りのデータベース (KEDB) に入力する

- A. 不正解。連絡は、インシデント及びサービス要求管理を支援するためにサービスデスクが行う重要な活動で、インシデント及びサービス要求管理の意図することではありません。
- B. 不正解。インシデントの照合はインシデント及びサービス要求管理の意図することではありません。これはインシデント及びサービス要求管理活動の一環です。
- C. 正解。これはインシデント及びサービス要求管理の意図することです。
- D. 不正解。これは問題管理の責任です。

37/40

変更管理では、変更要求（RFC）の受入れから変更の完了までの間に多くの活動が行われます。

RFC の受入れ後、最初に実施される活動は次のうちどれですか？

- A. 変更の構築とテスト
- B. 変更の緊急度の決定
- C. 変更の実施
- D. 変更のスケジューリング

- A. 不正解。変更の構築とテストは、分類が行われた後に実施されます。分類の一環として、緊急度を決定します。
- B. 正解。受入れ後の最初のステップは、変更の緊急度を決定することです。
- C. 不正解。変更の実施は、構築、テスト、スケジューリングが行われた後に実施されます。
- D. 不正解。変更のスケジューリングは、分類が行われた後に実施されます。分類の一環として、緊急度を決定します。

38/40

複数の IT サービスから、特定の顧客のための IT サービスが定義されるのは、次のうちどれですか？

- A. IT フレームワーク
- B. サービスカタログ
- C. サービスレベル合意書（SLA）
- D. サービス報告

- A. 不正解。IT フレームワークはサービスマネジメントの構造を提供しますが、サービス自体を定義するわけではありません。
- B. 不正解。サービスカタログには提供者[プロバイダ]が提供できるすべてのサービスが記載されます。
- C. 正解。SLA には顧客のためのサービスが定義されます。
- D. 不正解。サービス報告にはサービス・パフォーマンスの詳細が記載されますが、サービスは定義されません。

39/40

計画・実施・点検・処置（PDCA）方法論はすべてのプロセスに適用できます。

この方法論の処置段階に含まれるのは次のうちどれですか？

- A. 顧客の要求事項と組織の方針に従って、成果を出すために必要な目的[達成目標]とプロセスを確立する
- B. プロセスを導入する
- C. 提供されたサービスおよびサービスマネジメント システム（SMS）を監視して測定する
- D. 継続的に改善するために必要な行動を取る

- A. 不正解。この処置は、この方法論の計画段階で行われます。
- B. 不正解。この処置は、この方法論の実施]階で行われます。
- C. 不正解。これらは点検段階で行われる処置です。
- D. 正解。この処置は、この方法論の処置段階で行われます。

40/40

事業関係管理以外に、顧客とともにサービスのパフォーマンスをレビューするプロセスは、次のうちどれですか？

- A. サービス継続及び可用性管理
- B. サービス報告
- C. サービスレベル管理
- D. サービスの予算業務と会計業務

A. 不正解。サービス継続及び可用性管理はレビューのための情報を提供します。サービスレベル管理が、顧客とともにサービスのパフォーマンス（SLA 目標の達成）をレビューします。

B. 不正解。サービス報告は、顧客に提供される可能性があるサービス報告を作成します。サービスレベル管理が、顧客とともにサービスのパフォーマンス（SLA 目標の達成）をレビューします。

C. 正解。サービスレベル管理は、顧客とともにサービスのパフォーマンス（SLA 目標の達成）をレビューします。

D. 不正解。サービスの予算業務と会計業務は、各サービス、顧客、または場所に関するサービス費用の情報を提供します。この情報は通常、サービスレベル管理によって顧客に提示されます。サービスレベル管理が、顧客とともにサービスのパフォーマンス（SLA 目標の達成）をレビューします。

評価

次の表に、本模擬試験問題の正解を示します。

| 番号 | 正解 | 番号 | 正解 |
|----|----|----|----|
| 1 | C | 21 | B |
| 2 | A | 22 | A |
| 3 | D | 23 | A |
| 4 | C | 24 | D |
| 5 | A | 25 | B |
| 6 | A | 26 | D |
| 7 | D | 27 | B |
| 8 | D | 28 | C |
| 9 | B | 29 | D |
| 10 | C | 30 | A |
| 11 | A | 31 | D |
| 12 | A | 32 | B |
| 13 | B | 33 | D |
| 14 | D | 34 | B |
| 15 | A | 35 | A |
| 16 | A | 36 | C |
| 17 | C | 37 | B |
| 18 | D | 38 | C |
| 19 | A | 39 | D |
| 20 | C | 40 | C |



EXIN の連絡先

www.exin.com

