

IT パスポート試験合格講座 Strategy & Management 11

- IT サービスマネジメント
 1. IT サービスマネジメント
IT に関するサービスを提供する企業が、顧客の要求事項を満たすために、良質の IT サービスを実施および管理する活動。IT サービスプロバイダによって、人材、プロセス、情報技術の適切な組み合わせを用いて実行される。
 2. IT サービスプロバイダ (IT Service Provider)
顧客に IT サービスを提供する会社・組織。
 3. IT インフラストラクチャ (IT Infrastructure)
開発、テスト、提供、モニタリング、コントロール、サポートに必要とされるすべてのハードウェア、ソフトウェア、ネットワークなど組織の主幹となる設備。
 4. 顧客 (顧客、Customer)
サービスに対して費用を支払う人。非公式にはユーザの意味で使用されることがある。
 5. ユーザ (User)
サービスを日常的に利用する人。一部の顧客はサービスを直接的には利用しないため顧客とは異なる。
 6. 利害関係者 (Stakeholder)
組織、プロジェクト、IT サービスなどに利害関係を持つすべての人々。活動、目標、リソース、または成果物に対して利害関係を持つこともある。顧客、パートナー、従業員、株主、オーナーなどを含めることができる。
 7. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
IT サービスを運用管理するための方法を体系的にまとめた成功事例 (ベストプラクティス) を集めたフレームワーク。

8. PDCA

Plan(計画)、Do(実行)、Check(点検・評価)、Act(処置・改善)の4つのプロセスを繰り返していくサイクル。継続的な取組みが、品質の改善には有効である。

9. SLA(Service Level Agreement)

サービスレベル合意書。サービスの内容、提供範囲、要求水準に関する共通認識をもつため、サービス提供者とサービス利用者との間で合意されたサービス内容などの取決めを行う品質保証契約。

10. SLM(Service Level Management)

サービスレベル管理。利用者と提供者が合意したサービスレベルを維持・改善するためのもの活動。

11. 可用性(アベイラビリティ)

IT サービスにおいて、合意したサービス時間中に実際にサービスをどれくらい利用できるかを表す用語。

12. 保証 (Warranty)

製品またはサービスが、合意された要件を満たすことに対する約束や請け合い。

[参考] 保証／保障(Guarantee、Security)／補償(Compensation)

保証は、「必ずこうする(こうなる)」ということ、将来に向けて請け合う(≒約束すること)。保障は実際に何らかの行動・措置をとることで、望ましい状態を実現・確保し、また侵害から保護すること。補償は、損害や出費を金銭などで補い償うこと。

13. サービスカタログ

サービス提供者が顧客向けに、提供中のITサービスを一覧できるようにしたもの。ITに詳しくない利用者にもサービス内容が理解できるようにするのが望ましい。

14. サービスデスク

利用者に対する唯一の窓口として、どのような問合せにも対応することによってサービスを確実に提供する部署。ITサービスの利用者からの問合せに対応する窓口として、システムの操作方法などの問合せを電子メールや電話で受け付ける。

15. インシデント(Incident)
本来は「出来事」という意味。IT サービスマネジメントにおいては、サービス品質の低下を引き起こす可能性のある現象のこと。
16. インシデント管理
インシデントの原因追究よりも正常なサービス運用の回復を優先させ、システムの不具合の暫定的な回避策を実施し迅速な復旧を行うプロセス。
17. エラー(Error)
ひとつまたは複数の構成アイテムやサービスの障害の原因となる設計上の欠陥または不具合。
18. 問題(Problem)
ひとつまたは複数のインシデントの未知の原因。未知の解決すべき対象。
19. 問題管理
インシデントの根本原因を追及し、再発を防止するプロセス。発生した問題の根本原因を突き止めて、恒久的な解決策を提供する。
20. 変更管理
変更作業にともなうリスクを管理し、承認された変更を実施するための計画を立て、確実に処理されるようにするプロセス。
21. リリース管理
変更管理で承認された変更を、実際のサービス提供システムの稼働環境に適用する変更作業を行うプロセス。変更が承認されたシステムに関する変更を実際に行い、記録する役割を担う。
22. 構成管理
組織で使用している IT 資産を正確に把握して目的外の利用、不適切な使用をさせないようにする。ハードウェア、ソフトウェアといった IT 資産を網羅的に洗い出し、IT 資産の管理台帳に記録し管理するプロセス。
23. 構成管理データベース
サービスや IT 資産の構成品目を管理するために作成するデータベース。

- ファシリティマネジメント

24. ファシリティマネジメント (Facility Management)

IT サービス提供のための IT 機器類を設置しているデータセンタにおいて、機器電源、建物への入退館など、物理的環境面での管理を責務とする活動。経営の視点から、建物や設備などの保有、運用、維持などを最適化する手法。

25. サーバラック

データセンタなどの施設において、複数の機器類の保守性や設置効率を高めるために使用するもの。

26. セキュリティワイヤ

ノート型 PC などの盗難を防止するためのケーブル。

27. フリーアドレス

個人に特定の席を割り当てずに共有の席を用意し、入社した従業員が空いている席を使って仕事を行うオフィスの形態。

28. UPS (Uninterruptible Power Supply)

無停電電源装置。供給できる容量には限界があるので、電源異常を検出した後、数分以内にシャットダウンを実施する対策が必要。

29. 自家発電装置

コンピュータセンタで長時間の停電が発生した場合に、電力の供給を継続するために利用する装置。

30. NDA (Non-Disclosure Agreement)

秘密保持契約。秘密事項を第三者に開示しないものとする約束。

下記の練習問題で理解を深めましょう！



- ✓ 翔泳社「情報処理教科書 iパスクイズ 222 IT パスポート試験攻略の書」
- ✓ IT パスポート試験合格講座 <http://rakupass.com/itpassport/>



Copyright © RakuPass.Com - Kanya Ishikawa All Rights Reserved.