

## ITサービスマネジメント用語集 改訂のお知らせ

2004年2月 itSMF Japan

用語集の再版にあわせ、TSO 書籍「サービスサポート」「サービスデリバリ」の内容に基づき内容を改訂・修正いたしました。書籍のバージョンについては3頁3行目にてご確認下さい。「日本語版 バージョン1.1」との表示があるものが、再版書籍です。

### 用語の変更箇所

| #  | 初版での用語            | バージョン 1.1 での記述   |
|----|-------------------|------------------|
| 1  | 依存性(従属性)          | 依存性              |
| 2  | 課金システム            | 課金の仕組み           |
| 3  | 管理システム            | 管理の仕組み           |
| 4  | 現行レート             | 現行料金             |
| 5  | コンポーネント障害のインパクト分析 | コンポーネント障害インパクト分析 |
| 6  | 事業目標              | 事業達成目標           |
| 7  | 実態課金              | 実体課金             |
| 8  | 事務バックアップ          | 事務的な作業支援         |
| 9  | 手動バックアップ          | 人手による作業支援        |
| 10 | 操作性               | 使用性              |
| 11 | 即座の復旧             | 即時的復旧            |
| 12 | 分析的モデル化           | 分析によるモデル化        |
| 13 | 目標                | 達成目標             |
| 14 | モデル化シミュレーション      | シミュレーションによるモデル化  |
| 15 | 予算編成              | 予算管理             |
| 16 | リスク削減手段           | リスク低減手段          |
| 17 | リリースの承認           | リリースの受け入れ        |
| 18 | VFM               | 金銭に対する価値(VFM)    |

\* 赤字：バージョン 1.1 でも未修正です。

内容に関する主要な変更箇所

| #  | 初版      |                    |  | バージョン 1.1  |
|----|---------|--------------------|--|--|
|    | 場所      | 用語                 | 記述   | 記述   |
| 1  | p7、l6   | インシデント・コントロール・サポート | これらの状況では、詳細な調査、診断が必要であり、技術サポート・チームの協力や、他の方面(他のインシデントなど)へのサービスデスクのリソースの再振り分けに応じる必要がある。                                    | この場合、詳細な調査、診断を要請したり、技術サポート・チームの協力を求めたり、あるいは他の方面(他のインシデントなど)へのサービスデスクのリソースの再振り分けを考慮する。  |
| 2  | p8、l26  | インパクト・コード          | または潜在的な影響の程度を示す。また、通常のユーザ・サービスレベルにおける劣化の程度も示す。   | または潜在的なインパクトの程度を示す。また、通常のユーザが受けるサービスレベルに対する劣化の程度も示す。   |
| 3  | p11、l20 | オーナシップ             | インシデント管理はプロセス・オーナーによって「責任」がとられるが、インシデントそのものはサービスデスクが「責任」を負い、障害の発生した構成アイテムは顧客が所有する場合がある。                                  | インシデント管理はプロセス・オーナーに「オーナシップ」があるが、インシデントそのものはサービスデスクに「オーナシップ」があり、障害の発生した構成アイテムは顧客に「オーナシップ」が存在する場合がある。                              |
| 4  | p13、l5  | 会計センタ              | IT 組織内の一つ。予算編成を  | IT 組織の 1 つ。予算管理を   |
| 5  | p16、l14 | 可用性管理              | 顧客の要件を定義、そのレベルの可用性を提供する IT インフラストラクチャ能力の理解を支援し、  | 顧客要件の定義を支援し、そのレベルの可用性を提供する IT インフラストラクチャ能力を理解し、  |
| 6  | p16、l31 | 環境                 | 一つの物理的プラットフォーム上に1つまたは複数の環境が存在する場合が多い。  | 1つの物理的プラットフォーム上に1つまたは複数の環境が存在する場合がある。  |
| 7  | p17、l20 | 間接費                | コストが配賦されるいくつかの原価単位や原価部門に代わって課せられる。   | 代わりにコストが配賦されるいくつかの原価単位や原価部門に課せられる。   |
| 8  | p18、l24 | 既知のエラー・データベース      | 組織の内部すべての、または一部外部の、既知のエラーに対する解決策を記録したデータベース。   | 組織の内部すべての既知のエラーに対する解決策を記録したデータベース。外部の既知のエラーの一部を含む場合がある。  |
| 9  | p19、l18 | キャパシティ管理           | 事業および技術的観点の両方における、IT キャパシティに対する事業要件の定義を行うサービスマネジメント・プロセス。IT インフラストラクチャを通してその活動量を、適正な時期に、最適な費用で供給することの重要性を理解、提示することも含まれる。 | 事業および技術的観点の両方における IT キャパシティに対する業務要件を定義すること、および IT インフラストラクチャを通してその活動量を実現することによる影響を理解し、適正な時期に、最適な費用で提示することをタスクとしたサービスマネジメント・プロセス。 |
| 10 | p19、l27 | キャパシティ計画           | の成果物   | からの出力  |
| 11 | p20、l18 | 緊急度                | 緊急度は業務に支障をきたす前に修理や回避に費やせる時間に影響する。緊急度とは、影響や   | 緊急度は事業にインパクトが及ぶ前に修理や回避に費やせる時間に影響する。緊急度とは、インパクトや  |
| 12 | p23、l9  | 原価費目               | クラス分け  | 分類   |
| 13 | p24、l25 | 構成アイテム             | 構成管理の管理下にあり(または将来そうなる)   | 構成管理のコントロール下にあり(または、あるべきである)   |

|    |          |                  |  |   |
|----|----------|------------------|--|---|
| 14 | p27、l18  | コール・タイプ          | 他のイベントが発生、例えばインシデントとして記録されるべき、自動検出された運用上のイベントに対しても、サービスデスクのスタッフは注意を向ける場合がある。   | 他の、例えばインシデントとして記録されるべき、自動検出された運用上のイベントが発生すれば、これに対してもサービスデスクのスタッフは注意を向ける場合がある。   |
| 15 | p27、l28  | 顧客               | 直接的には課金を通して、または、間接的には事業ニーズを表明するといった見地からの責任のある者。  | 直接的に、あるいは、明らかな事業ニーズの見地からは間接的に責任がある者。  |
| 16 | p31、l14  | サービス受け入れ認定/文書    | 新たな、あるいは変更されたコンポーネントを稼働環境にリリースする必要の有無について、現在のリリース・スケジュールに従い決断がなされる。  | 新たな、あるいは変更されたコンポーネントを現在のリリース・スケジュールに従い稼働環境にリリースする必要の有無について決断する。   |
| 17 | p32、l13  | サービス仕様書          | 構成管理データベース (CMDB) へのサービス記入内容を制定する  | 構成管理データベース (CMDB) でのサービス記入内容の一部となるであろう  |
| 18 | p34、l16  | サービス要求           | サービスにアクセス  | サービスを利用   |
| 19 | p36、l17  | サプライ・チェーン・マネジメント | 構成リンク  | 構成要素のつながり   |
| 20 | p39、l2   | 事業復旧             | 事業継続性を参照   | 事業継続性管理を参照  |
| 21 | p43、l24  | 情報技術サービス         | アプリケーションへのアクセス   | アプリケーションの利用   |
| 22 | p47、l15  | 戦略的              | 計画立案や提供の3つのレベル   | 計画立案と提供に関する3つのレベル   |
| 23 | p47、l20  | 総合的品質管理          | システム   | 仕組み   |
| 24 | p57、l2   | バージョン            | 変更履歴を追跡、監査する目的で、製品の展開構造や構成構造内で特定する構成アイテム (CI) の識別の一例。ドラフトの作成、レビュー、修正、テスト、本番毎のリリース固有の識別を特定するために、ソフトウェアの構成アイテムでも使用される。 | 変更履歴を追跡、監査する目的のための、製品の展開構造や構成構造内の構成アイテム (CI) の識別の例。ソフトウェア構成アイテムに関しては、設計、レビューもしくは修正のための開発環境や、テスト環境、あるいは本番環境にリリースされた特定のソフトウェア構成アイテムの識別を定義するためにも使用される。 |
| 25 | p63、l11  | プロジェクト           | ビジネスの状況に応じて、一つ   | ビジネス・ケースに応じて、1つ   |
| 26 | p77、l13  | ワークフロー・ポジション     | 状況   | ステータス   |
| 27 | p102、l8  |                  | ビジネス・インパクト影響分析   | ビジネス・インパクト分析  |
| 28 | p103、l16 |                  | 変更の将来スケジュール  | 将来的な変更スケジュール  |
| 29 | p105、l26 |                  | -  | 金銭に対する価値  |