

ITIL（IT 基础设施最佳实践库）基础考试

IT 服务管理基础认证

公布日期	2005 年 5 月 2 日
有效期自	2005 年 7 月 1 日
考试对象	ITIL 基础认证考试面向 IT 服务管理领域的从业者。而获得 ITIL 基础认证将作为获取 IT 服务管理的“ITIL 实践者认证”和“ITIL 服务经理认证”的必要前提。
前提知识、技能和实际经验：	无。
考试要求：	<ol style="list-style-type: none">1. IT 服务管理与 IT 基础设施的关系及其意义；2. 服务管理流程及这些流程之间的接口；3. ITIL 流程及这些流程之间的关系；4. ITIL 的基本概念。

考试要求说明

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. IT 服务管理和 IT 基础设施的关系及其意义 | 考生理解 IT 服务管理和 IT 基础设施的关系及其意义。
考生能够向以下人员阐述以系统的方法论提供信息技术服务的意义： <ul style="list-style-type: none">• IT 服务的用户和客户• IT 服务的供应商 |
| 2. 服务管理流程及这些流程之间的接口 | 考生理解服务管理流程及这些流程之间的相互关系。
考生应能够： <ul style="list-style-type: none">• 指出服务管理流程对一个组织的益处；• 区分 ITIL 流程与组织部门/单元；• 描述 ITIL 流程所需的元素。 |

3. ITIL 流程及这些流程之间的相互关系

考生应具备下列 ITIL 流程以及这些流程之间的相互关系的知识:

- 突发事件管理
- 问题管理
- 变更管理
- 配置管理
- 发布管理
- 服务级别管理
- 可用性管理
- 能力管理
- IT 服务连续性管理
- IT 服务财务管理
- 安全管理
- 服务台（职能团队）

考生应能够:

- 区分各个 ITIL 流程的目标、活动以及这些活动的结果;
- 举例说明各 ITIL 流程之间的相互关系。

4. ITIL 基本概念

考生了解下列 ITIL 基本概念

English

Accounting
Activity Based Costing
Application Sizing
Asset Management
Assets
Audit
Authorization
Availability
Availability Management
Budgeting
Business Capacity Management
Business Impact Analysis
Business Process
Call
Capacity Database, CDB
Capacity Management
Capacity Planning
Category
CCTA Risk Analysis and Management Method, CRAMM
Central Service Desk
Change
Change Advisory Board, CAB
Change Management
Charging
CI Level
Classification
Component Failure Impact Analysis, CFIA
Confidentiality

中文术语

会计
作业成本法
选型
资产管理
资产
审计
授权
可用性
可用性管理
预算
业务能力管理
业务影响分析
业务流程
呼叫
能力数据库, CDB
能力管理
能力规划
类别
CCTA 风险分析和管理方法, CRAMM
集中式服务台
变更
变更顾问委员会, CAB
变更管理
收费
配置项级别
区分
组件故障影响分析, CFIA
机密性

Configuration Baseline	配置基线
Configuration Item, CI	配置项,CI
Configuration Management	配置管理
Configuration Management Database, CMDB	配置管理数据库, CMDB
Cost Plus	成本加成
Customer	客户
Definitive Hardware Store, DHS	备件库,DHS
Definitive Software Library, DSL	最终软件库,DSL
Demand Management	需求管理
Deming Circle	戴明环
Disaster	灾难
Downtime	宕机时间
Elapsed time	耗时
Emergency Fix/Release	紧急修复/发布
Error Control	错误控制
Escalation	升级
Evaluation	评估
Expert Service Desk	专家级服务台
Fault, Failure	故障
Fault Tree Analysis, FTA	故障树分析,FTA
Financial Management for IT Services	IT 服务财务管理
First Line Support	一线支持
Forward Schedule of Changes, FSC	变更进度计划表,FSC
Full Release	完整发布
Functional Escalation	职能升级
Going Rate	现行费率
Gradual Recovery, Cold Stand-By	逐步恢复, 冷备
Hierarchical Escalation	层次升级
Identification of CI	配置项 (CI) 识别
Immediate Recovery, Hot Stand-By	快速恢复, 热备
Impact	影响
Incident	突发事件
Incident Management	突发事件管理
Integrity	完整性
Intermediate Recovery	中速恢复
Service Interruption	服务中断
IT Infrastructure	IT 基础设施/IT 基础架构
IT Service	IT 服务
IT Service Continuity Management	IT 服务连续性管理
IT Service Management	IT 服务管理
Known Error	已知错误
Local (distributed) Service Desk	本地 (分布式) 服务台
Maintainability	可维护性
Management	管理
Market Price	市场价格
Mean Time Between Failures, MTBF	平均无故障时间, MTBF
Mean Time To Repair, MTTR	平均修复时间, MTTR
Modeling	建模
Monitoring	监控
Notional Charging	名义收费
Operational Process	操作流程

Operational Level Agreement, OLA	操作级别协议,OLA
Package Release	组包发布
Performance Management	绩效管理, 性能管理
Post Implementation Review, PIR	实施后评估,PIR
Priority	优先级
Proactive Problem Management	主动问题管理
Problem	问题
Problem Control	问题控制
Problem Management	问题管理
Procedure	步骤/过程
Process	流程
Process Manager	流程经理
Quality Assurance	质量保证
Quality Control	质量控制
Reciprocal Arrangement	互惠协议
Recovery	恢复
Release Management	发布管理
Release Policy	发布策略
Release Unit	发布单元
Reliability	可靠性
Request for Change, RFC	变更请求, RFC
Resilience	柔性
Resource Capacity Management	资源能力管理
Restoration of Service	服务恢复
Review	评估
Risk Assessment	风险评估
Rollout	上线
Second Line Support	二线支持
Security	安全
Security Awareness	安全意识
Security Incidents	安全事件
Security Level	安全级别
Security Management	安全管理
Service Capacity Management	服务能力管理
Service Catalogue	服务目录
Service Desk	服务台
Service Improvement Plan Program, SIP	服务改进计划,SIP
Service Level	服务级别
Service Level Agreement, SLA	服务级别协议, SLA
Service Level Management	服务级别管理
Service Level Requirements	服务级别需求
Service Request	服务请求
Service Window	服务时段
Serviceability	可服务性
Skilled Service Desk	高技能服务台
Release	发布
Status	状态
System Outage Analysis, SOA	系统故障分析, SOA
Third Line Support	三线支持
Threat	威胁
Tuning	调整

Underpinning Contract	支持合同
Unskilled Service Desk	低技能服务台
Urgency	紧急度
Urgent Change	紧急变更
Verification	核实/验证
Virtual Service Desk	虚拟服务台
Vulnerability	脆弱性
Workaround	变通方案

参考资料

Service Delivery (《服务提供》)

Norwich/London: CCTA/The Stationery Office, 2000
ISBN 0113300174

Service Support (《服务支持》)

Norwich/London: CCTA/The Stationery Office, 2000
ISBN 0113300158

ItSMF-International

IT Service Management, an introduction (《IT 服务管理导论》)
Zaltbommel, Van Haren Publishing, 2002
ISBN 90 806713-63

考试形式

闭卷考试，考试期间不得使用任何参考资料或笔记。