

正 誤 表

下記の部分に誤りがありましたので訂正させていただきます。
ご迷惑をおかけし大変申し訳ございません。

高度専門 IT サービスマネジメント 第 1 版第 1 刷

No	訂正箇所	誤	正
1	P.70 (4)CABの開催 の最終行	電話, 会議, メール	電話, Web 会議, メール
2	P.92 3.1.3 〈運用レベルの 合意書〉の上か ら 3 行目	サービス提供者を内部で取り決めた内部文書	サービス提供者 の 内部で取り決めた内部文書
3	P.107 3.2.6 〈キャパシテ イ マネージャの責 任〉の上から 4 ～11 行目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既存サービスのカタログの作成および維持 ・ SLA 体系, SLA, OLA, UC を含む, SLM 体系の作成, 合意, および維持 ・ サービス委託者との SLA の合意と締結 ・ 内部サービススタッフとの OLA の合意と締結 ・ 外部供給者との UC の締結 ・ SLA や OLA に対するサービス実績の分析とレビュー ・ サービスレベルを維持, 改善するための適切な施策の実施 ・ SLA, OLA, UC の定期的なレビューと見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在のリソースとパフォーマンスを適切な方法で監視し, CDB の情報を最新に保つ。 ・ 組織の事業計画サイクルにそったキャパシティ計画を立てる。 ・ 現状, トレンド, 将来予測を含む定期的なキャパシティ管理レポートの作成 ・ 新しい技術を導入するにあたっての, その組織に対する妥当性の評価 ・ 新しく導入するシステムの性能評価 ・ SLA や OLA に対する目標値に対する実績の評価 ・ パフォーマンスに関するインシデントや問題の解決策の提言 ・ キャパシティの観点から見た, 信頼性や可用性の要件の実現を確実にする。
4	P.116 (3)CRAMM の上から 1 行目	英国大蔵省 (CCTA ; ~	英国大蔵省 の CCTA 局 (CCTA ; ~

5	P.225 問 5-1 ア	完全性	安全性
6	P.276 問 5-1 エの解説	信頼性は主に可用性管理において使用される用語であり、障害を予防し、サービスが動作可能な状態を保つ能力（故障しない能力）のことである。	保守性は主に可用性管理において使用される用語であり、障害のあるサービスや IT コンポーネントを通常の運用状態に回復する能力のことである。

株式会社アイテック 商品開発本部