

～ 目次 ～

第1章 クラウド時代の IT 部門	1
1-1 クラウドとは？	1
1-2 クラウドコンピューティングの定義.....	2
1-3 クラウドコンピューティングを支える技術：仮想化.....	6
1-4 クラウドのサービスモデル(アウトソーシング).....	7
1-5 IT 部門の役割の変化.....	8
1-6 ISO/IEC 20000 におけるクラウドサービス対応.....	11
第2章 ISO/IEC 20000-3:2012 の解説と ITSMS におけるクラウドサービスの活用	14
2-1 概要.....	14
2-2 ITSMS のプロセスにおける外部委託に対する要求事項を理解する.....	15
2-3 ITSMS における外部委託の形態とガバナンスの実証の可否に関して.....	21
2-3-1 B.3 シナリオ 4: 改善に沿ったシンプルなシナリオ.....	22
2-3-2 B.4 シナリオ 5:外部委託された機能.....	23
2-3-3 B.5 シナリオ 6:外部委託された機能及びサービス.....	24
2-3-5 B.6 シナリオ 7:大規模な外部委託.....	26
2-4 まとめ.....	27
第3章 ISO/IEC TR 20000-9 の解説:クラウドサービスへの ISO/IEC 20000-1 の適用の手引	29
3-1 概要.....	29
3-2 クラウドサービスへの ISO/IEC 20000-1 の適用.....	30
3-3 ISO/IEC TR 20000-9 のシナリオ.....	31
3-3-1 シナリオの概要.....	31
3-3-2 シナリオ例.....	33
3-3-2-1 シナリオ例 S03:クラウドサービスのカタログを提供する.....	33

3-3-2-2 シナリオ例 S06:クラウド顧客とサービス関係を確立する.....	35
3-3-2-3 シナリオ例 S07:クラウドサービス合意を確立する.....	38
第 4 章 クラウド環境における ITSMS 認証事例	42
4-1 はじめに.....	42
4-2 サービス概要	42
4-3 供給者管理.....	45
4-4 まとめ	47
付録: 用語	48
