午後 試験

問 1

出題趣旨

IT サービスの提供・管理を効率よく的確に行うためには、構成品目に関する情報を一元管理する構成管理データベース（CMDB）の適切な活用が必須である。

本問は、IT サービスの様々なプロセスにおいて、CMDB を利用する上で発生した問題と、その問題に対して行った、CMDB の内容、運用方法、利便性などの改善について、具体的に論述することを求めている。併せて、改善の具体的な効果と、CMDB を更に活用するに当たって想定される課題についても論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題の分析能力、改善策の立案能力・遂行能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

リリースの検証及び受入れは、安全かつ円滑なリリースの実装を行う上で、リリース管理における重要なプロセスである。

本問は、リリースの検証及び受入れのときに発生した問題と、その問題を解決するために関係者と協議し、実施した対策について、具体的に論述することを求めている。併せて、問題の再発を防止するために、広範な視点から分析した結果判明した根本的な原因と講じた施策についても、具体的に論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題の分析能力、対策の立案能力・遂行能力、関係者との調整能力などを評価する。

問 3

出題趣旨

SLA 順守の観点から、障害関連のインシデントが発生したときに想定される問題への対策を事前に検討しておくことは、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、インシデント発生時にどのような問題が想定され、それに対してどのような対策を検討したか、その検討に当たってどのような点に留意したかについて、具体的に論述することを求めている。併せて、実際にインシデントが発生したときの対応の過程で判明した不備など、事前に検討しておいた対策における不備の改善についても具体的に論述することを求めている。論述を通じて、IT サービスマネージャとして有すべき問題の設定能力、対策の立案能力・改善能力などを評価する。