平成 24 年度 秋期
IT サービスマネージャ試験
午後Ⅱ 問題

試験時間	14:30 ~ 16:30 (2 時間)
------	----------------------

注意事項

1. 試験開始及び終了は、監督員の時計が基準です。監督員の指示に従ってください。
2. 試験開始の合図があるまで、問題冊子を開いて中を見てはいけません。
3. 答案用紙への受験番号などの記入は、試験開始の合図があってから始めてください。
4. 問題は、次の表に従って解答してください。

問題番号	問 1 ~ 問 3
選択方法	1 問選択

5. 答案用紙の記入に当たっては、次の指示に従ってください。
 - (1) B 又は HB の黒鉛筆又はシャープペンシルを使用してください。
 - (2) 受験番号欄に受験番号を、生年月日欄に受験票の生年月日を記入してください。
正しく記入されていない場合は、採点されないことがあります。生年月日欄については、受験票の生年月日を訂正した場合でも、訂正前の生年月日を記入してください。
 - (3) 選択した問題については、次の例に従って、選択欄の問題番号を○印で囲んでください。○印がない場合は、採点されません。2 問以上○印で囲んだ場合は、はじめの 1 問について採点します。

〔問 2 を選択した場合の例〕

選択欄	問 1	○問 2	問 3
	1 問選択		

注意事項は問題冊子の裏表紙に続きます。
こちら側から裏返して、必ず読んでください。

“論述の対象とする IT サービスの概要” の記入方法

論述の対象とする IT サービスの概要と、その IT サービスマネジメントに、あなたがどのような立場・役割に関わったかについて記入してください。

①～⑮の質問項目に従って、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲むとともに、() 内にも必要な事項を記入してください。複数ある場合は、該当するものを全て○印で囲んでください。

問1 重大なインシデントに対するサービス回復時の対応について

業務に与える影響が極めて大きく、緊急にサービスを回復させることが求められる重大なインシデントとして、基幹業務システムの障害、全社認証基盤の停止、メールシステムの停止などがある。

このような重大なインシデントに対し、IT サービスマネージャは、事前に用意した作業手順に従ってサービスを回復させる。しかし、回復作業中にトラブルが発生し、作業手順どおりには対応できない場合がある。

このような場合には、IT サービスマネージャは、関係者と協議し、対策を立案しなければならない。対策の立案に当たっては、安全で迅速であることに留意し、次のような観点から検討を行う。

- ・サービスを全面的に再開する。
- ・サービスを部分的に再開する。
- ・代替サービスを提供する。

また、対策の実施に当たって、IT サービスマネージャには、進捗状況を確認したり、顧客やサービス利用者に提供する情報を一元管理したりするなど、作業を統括することが求められる。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった IT サービスの概要と、重大なインシデントの概要について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた重大なインシデントの回復作業中に、どのようなトラブルが発生したか。また、トラブル発生時に、関係者とどのような観点から検討を行い、どのような対策を立案したか。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた対策の実施時に、作業を統括するために行ったことについて、その目的とともに、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 ITサービスの継続性管理について

大規模災害や社会的に影響が大きい事件・事故など、ITサービスを停止させる不測の事態の発生は避けられない。このような事態に備え、ITサービスをあらかじめ決められた範囲で復旧させ、顧客のビジネスへの影響を最小限にとどめられるようにしておくこと（ITサービスの継続性管理）は、ITサービスマネージャの重要な業務である。

ITサービスマネージャは、不測の事態に備えて、ITサービス復旧に向けた対策を準備しておくだけでなく、その対策を確実に機能させるために、日頃から、例えば次のような活動を行う必要がある。

- ・定期的に研修、復旧訓練（トレーニング）を行う。
- ・システム変更などによって、復旧すべきサービスの内容に変更が生じた場合には、速やかに対応マニュアルの改訂を行う。
- ・顧客の組織改定や人事異動などに応じて連絡体制や実施体制を更新する。

また、顧客の事業環境や外部環境などの変化に応じて、復旧に向けた対策の大幅な見直しを行うことも必要となる。例えば次のようなものがある。

- ・顧客のビジネス環境の変化に伴う事業継続計画の変更に合わせて見直し
- ・従来想定していなかった規模・種類の災害などの発生とその復旧に向けた取組みを参考にした見直し

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わったITサービスの概要と、不測の事態に備えて、ITサービス復旧に向けて準備した対策の概要について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた対策を確実に機能させるための日頃からの活動について、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問アで述べた対策の大幅な見直しについて、見直しの理由とともに、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

問3 ユーザとの接点からの気づきを改善につなげる活動について

日頃から IT サービスを実際に利用する人（以下、ユーザという）との接点、例えば、サービスデスクやユーザポータル（IT サービスに関する情報の提供・交換のための Web サイト）には、ユーザからの様々な声が集まる。このような声から IT サービスの問題に気づき、これを改善につなげることは、IT サービスの提供を依頼する人（以下、顧客という）にとってもメリットが大きい。

IT サービスマネージャは、顧客と合意して次のような活動に取り組む必要がある。

(1) 問題の気づき

ユーザとの接点に集まる声を調査して、IT サービスの問題に気付く。例えば、操作に関する同様の問合せが多いこと、サービスの状況に関する問合せが増えたことから、それぞれ、操作性、情報提供の問題に気付く。

(2) 改善策の立案

気付いた問題について、顧客の視点から、業務へのインパクト、問題の継続性、緊急性などを評価して、改善の優先度を検討する。優先度が高い問題に対して、顧客の業務への効果やコストなどを勘案して、改善策を立案する。

(3) 改善策の実施や効果の検証に向けての準備

改善策の確実な実施や効果の検証に向けて、役割分担などに留意し、顧客や開発部門などの関係者と連携して、ユーザへの改善内容の説明、効果を検証する手順の具体化などを行う。

あなたの経験と考えに基づいて、設問ア～ウに従って論述せよ。

設問ア あなたが携わった IT サービスの概要と、ユーザとの接点に集まる声を調査することで気づき、改善につなげた問題について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた問題の改善の優先度について、評価項目として何を設定し、どのような検討を行ったか。また、どのような改善策を立案し、顧客の業務にどのような効果があると考えたか。800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた改善策の確実な実施や効果の検証に向けて、関係者と連携して行ったことについて、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

[メモ用紙]

[メモ用紙]

6. 解答に当たっては、次の指示に従ってください。指示に従わない場合は、評価を下げる場合があります。

(1) 問題文の趣旨に沿って解答してください。

(2) 解答欄は、“論述の対象とする IT サービスの概要”と“本文”に分かれています。

“論述の対象とする IT サービスの概要”は、2 ページの記入方法に従って、全項目について記入してください。

(3) “本文”は、設問ごとに次の解答字数に従って、それぞれ指定された解答欄に記述してください。

・設問ア：800 字以内

・設問イ：800 字以上 1,600 字以内

・設問ウ：600 字以上 1,200 字以内

(4) 解答は、丁寧な字ではっきりと書いてください。

7. 退室可能時間に途中で退室する場合には、手を挙げて監督員に合図し、答案用紙が回収されてから静かに退室してください。

退室可能時間	15:10 ~ 16:20
--------	---------------

8. 問題に関する質問にはお答えできません。文意どおり解釈してください。

9. 問題冊子の余白などは、適宜利用して構いません。

10. 試験時間中、机の上に置けるものは、次のものに限ります。

なお、会場での貸出しは行っていません。

受験票、黒鉛筆及びシャープペンシル (B 又は HB)、鉛筆削り、消しゴム、定規、時計 (アラームなど時計以外の機能は使用不可)、ハンカチ、ポケットティッシュ、目薬
これら以外は机の上に置けません。使用もできません。

11. 試験終了後、この問題冊子は持ち帰ることができます。

12. 答案用紙は、いかなる場合でも提出してください。回収時に提出しない場合は、採点されません。

13. 試験時間中にトイレへ行きたくなったり、気分が悪くなったりした場合は、手を挙げて監督員に合図してください。

試験問題に記載されている会社名又は製品名は、それぞれ各社の商標又は登録商標です。

なお、試験問題では、™ 及び ® を明記していません。

©2012 独立行政法人情報処理推進機構