

令和元年度 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 2
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 問とも○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
	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。

質問項目①は、ITサービスの名称を記入してください。

質問項目②～⑪、⑬は、記入項目の中から該当する番号又は記号を○印で囲み、必要な場合は（ ）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。

質問項目⑫、⑭及び⑮は、（ ）内に必要な事項を記入してください。

問1 環境変化に応じた変更プロセスの改善について

IT サービスマネジメントを実践する組織では、品質の確保に留意しつつ、緊急変更を含む変更管理プロセス並びにリリース及び展開管理プロセス（以下、変更プロセスという）を既に構築・管理している。

しかしながら、俊敏な対応を求める昨今の環境変化の影響によって、既存の変更プロセスでは、例えば、次のような問題点が生じることがある。

- ① アジャイル開発で作成されたリリースパッケージの稼働環境へのデプロイメントにおいて、変更プロセスの実施に時間が掛かる。
- ② 新規のサービスをサービスデスクで作業可能とする変更要求の決定に時間が掛かる。

IT サービスマネージャには、このような問題点に対し、変更プロセスの改善に向けて、例えば、次のような施策を検討することが求められる。

- ① アジャイル開発チームへの権限の委譲、プロセスの簡略化などによるデプロイメントの迅速化
- ② サービスデスクでの標準変更の拡大を迅速に行うためのプロセス見直しと利害関係者との合意

改善に向けた施策の決定に当たっては、変更要求への俊敏な対応と品質の確保の両面に配慮する必要がある、俊敏な対応を重視するあまり、品質の確保が犠牲にならないように工夫することが重要である。

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、既存の変更プロセスに影響を与えた環境変化の内容について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた環境変化によって影響を受けた変更プロセスの概要、変更プロセスに生じた問題点とその理由、改善に向けた施策及び施策の期待効果について、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた施策の実施結果と評価について、俊敏な対応と品質の確保の観点を含め、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 重大なインシデント発生時のコミュニケーションについて

IT サービスマネージャは、重大なインシデントが発生した場合には、あらかじめ定められた手順に従い、インシデント対応チームを編成して組織的な対応を行う。重大なインシデントの対応手順は、通常のインシデント対応手順に“何が重大なインシデントに当たるか”といった定義や必要な活動を加えて規定される。手順の中には、例えば、インシデントの発生や解決に向けた対応の経過状況を解決に関わる内部メンバだけでなく、適切な人に適切な方法で通知するなどの利害関係者とのコミュニケーションの活動が規定されている。

具体的には、次のような利害関係者とのコミュニケーションを行う。

- ① 顧客に対しては、適切な要員からインシデントの発生や対応結果を連絡する。
- ② サービスデスクに対しては、利用者からの問合せ対応に必要な回復計画や回復時間などについての情報共有を行う。
- ③ 外部供給者に対しては、専門的技能及び経験を保有する要員の人選と解決に向けた活動の依頼を行い、支援を受ける。

重大なインシデントへの対応では、目標時間内での解決のために緊急な手順の実施が必要とされることもあり、インシデント対応チームのメンバ及び利害関係者とは正確かつ迅速な情報共有が重要となる。

また、IT サービスマネージャはサービスの回復後、重大なインシデントへの対応についてのレビューを行い、コミュニケーションにおける課題を明らかにすることも必要である。

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、発生した重大なインシデントの概要及び利害関係者について、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への対応で実施した手順の内容を述べよ。また、対応に当たって、利害関係者とのようなコミュニケーションを行ったか。情報の正確性と対応の迅速性の観点を含め、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた重大なインシデントへの対応で明確になったコミュニケーションにおける課題と改善策について、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]

〔 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. 退室可能時間中に退室する場合は、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。ただし、問題冊子を切り離して利用することはできません。

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（時計型ウェアラブル端末は除く。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、それぞれ各社又は各組織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。

©2019 独立行政法人情報処理推進機構