

令和5年度 春期
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・役割で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 サービスレベル管理におけるサービスレベルの合意について

サービスレベルの維持を目的として行うサービスレベル管理において、顧客ニーズを満たすために必要なサービスレベルを定義、文書化及び合意することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。SLA は、サービスの条件及びサービスレベル目標を記述する文書であり、顧客の視点でサービスレベル目標を定義することが望まれることから、サービス提供組織（以下、組織という）と顧客とのサービスレベルの合意に向けた取組が重要となる。

顧客のサービス要求事項は、事業環境の変化、社会環境の変化及び情報技術の進展などによって多様化・複雑化・高度化している。例えば、QR コード決済サービスへの高い耐障害性、個人情報扱うサービスへの高いセキュリティ性などがある。

また、組織においては、AI、自動化技術などの新技術活用による品質向上・効率向上が期待される一方、設備面・体制面・費用面などの制約が考えられる。組織と顧客とのサービスレベルの合意に向けた取組に当たっては、サービス提供に関わる内部供給者及び外部供給者（以下、サプライヤという）のサービスレベル目標又は契約との整合性が必要となり、サプライヤとの協議・調整も欠かせない。

サービス開始後、サービスレベル目標を満たせない事態の発生又は兆候を認識した場合には、必要に応じてサービスの条件及びサービスレベル目標を再定義する。また、SLA の見直しに関わるサービスレベル管理の仕組みを確立することも重要である。

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、サービスレベルの合意に向けて、顧客との交渉で討議の対象となったサービスレベル項目、及び討議を要することとなった背景について、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたサービスレベル項目について、サービスレベルの合意に向けた取組、及び SLA の見直しに関わるサービスレベル管理の仕組みについて、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べたサービスレベルの合意に向けた取組を、どのように評価しているか。また、サービスレベル管理における今後の課題は何か。600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

問2 リリース及び展開の計画について

IT サービスマネージャは、変更管理プロセスと連携しながら、リリース及び展開管理プロセスの活動を行う。

リリースを安全に展開するため、リリース及び展開の計画（以下、展開計画という）を策定する。展開計画の策定に先立って、リスクを特定し、次のような検討を行う。

- ・リリースがサービスに与えるリスクを分析、評価し、リスクを最小限にとどめるための回避策又は軽減策を検討する。
- ・リリースがサービスに影響を与えないことを、展開前に本番環境に近い環境で試験し、試験では確認できないリスクを明確にした上で、その回避策又は軽減策を検討する。
- ・インシデント発生リスクを軽減させるため、展開後の稼働状態の監視方法を検討する。

特定したリスクと検討した結果に基づき、リスクを回避又は軽減させるための方策をまとめ、リリースを安全に展開するための展開計画を策定する。例えば、

- ・展開時に発生する想定外の事態に備えて、影響の小さい機能や対象範囲から段階的に展開を行う。
- ・DevOps の採用などによって、頻繁に展開を行う場合には、展開作業の自動化を行って作業時間の短縮や展開作業におけるミスの混入を防止する。

また、展開実施後は、リスクを回避又は軽減するために採用した方策及び展開計画の有効性をレビューし、今後の展開に備え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、リリースの内容、及び特定したリスクについて、800 字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べたリスクを回避又は軽減するために採用した方策、及び展開計画について、根拠と期待した効果を含めて、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 展開実施後のレビュー結果を踏まえ、採用した方策及び展開計画の評価と課題について、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。項目に答えていない又は適切に答えていない場合（項目と本文の IT サービスが異なる、項目間に矛盾があるなど）は減点されます。

(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ない。

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、TM 及び [®] を明記していません。