

職種の概要と達成度指標

(10)ITサービスマネジメント

職種概要

職種:ITサービスマネジメント

ITサービスマネジメントの概要

職種	ITサービスマネジメント			
専門分野	運用管理	システム管理	オペレーション	サービスデスク
レベル7	■			
レベル6	■	■		
レベル5	■	■		
レベル4	■	■	■	■
レベル3	■	■	■	■
レベル2				
レベル1				

職種の概要と達成度指標

職種の説明

システム運用関連技術を活用し、サービスレベルの設計を行い顧客と合意されたサービスレベルアグリーメント(SLA)に基づき、システム運用リスク管理の側面からシステム全体の安定稼働に責任を持つ。システム全体の安定稼働を目指し、安全性、信頼性、効率性を追及する。またサービスレベルの維持、向上を図るためにシステム稼働情報の収集と分析を実施し、システム基盤管理も含めた運用管理を行う。IT投資の局面においては、開発から運用、保守までの領域で主に以下のような活動を行う。

- 一 開発: 運用可能性の審査、本番移行計画の審査
- 一 運用/保守: システム運用の計画、実行、監視、および障害対応管理

当該職種は、以下の専門分野に区分される。

●運用管理

ITサービスマネジメントの全般に関わり、リスクに対する予防処置を施し、サービスを安定提供するための各プロセスを実施することを担う。また、その実施に関わる関係者を指揮し、サービスレベル管理をはじめとするサービス提供の責任を担う。上位レベルの技術者は運用管理の責任者として、顧客に対してITサービスマネジメントの統括責任を負う。また、運用ガイドラインの策定、およびその遵守の徹底を図る。

●システム管理

共通運用基盤と位置づけられる部分について、IT基盤の設計・構築・維持管理を担う。
(IT基盤とは、ネットワーク/LAN、運用管理ツール、メインフレームおよびサーバのハード/OS/ミドルウェア、アプライアンス製品)
また、IT基盤に関するシステム受入れ基準を策定する。

●オペレーション

ITシステムを安定稼働させるため、定められた手順に沿って、ITシステムの監視・操作・状況連絡を実施する。
実施内容は全て記録・保管する。

●サービスデスク

対象となるITサービスのユーザからの問い合わせ・申請等に対して窓口機能を担う。対応内容については全て記録・保管する。

達成度指標

職種:ITサービスマネジメント

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	運用管理	レベル7
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、顧客に対してITサービスマネジメント全体の責任者として安定稼働の責任を有するとともにITサービスマネジメントチームをリードする。サービスレベルアグリーメントに基づき、ITサービスマネジメントにおける顧客満足度、安全性、信頼性、効率性を保証しつつ、最適コストでのサービス提供を3年以上(レベル7以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に継続した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の3項目以上の条件に該当する運用管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する(国際的な運用管理は必須)。 <input type="checkbox"/> 国際的な運用管理(文化的、社会的並びに、国際的、政治的に厳しい環境) <input type="checkbox"/> 世界的にも先進的な運用管理 <input type="checkbox"/> 高度な運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 高度な基盤要件(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、全体最適) <input type="checkbox"/> 高度なシステムリスク(機密性、万全性、可用性に関し社会に影響を与える情報システム) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当する運用管理を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が250人以上または年間契約金額25億円以上 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が150人以上250人未満または年間契約金額15億円以上25億円未満で、上記複雑性の条件の5項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITサービスマネジメント領域について、他を指導することができる高度な専門性を保有し、業界をリードしている <input type="checkbox"/> サービスレベル管理 <input type="checkbox"/> リスクに関する予防措置 <input type="checkbox"/> サービスの安定提供 <input type="checkbox"/> 関連各機関とのネゴシエーション <input type="checkbox"/> 運用ガイドラインの策定</p> <p>ーITサービスマネジメントの技術の継承に対して次の5項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	運用管理	レベル6
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、顧客に対してITサービスマネジメントの責任者として安定稼働の責任を有するとともにITサービスマネジメントチームをリードする。サービスレベルアグリーメントに基づき、ITサービスマネジメントにおける顧客満足度、安全性、信頼性、効率性を保証しつつ、最適コストでのサービス提供を3年以上(レベル6以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に継続した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する運用管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 国際的な運用管理(文化的、社会的並びに、国際的、政治的に厳しい環境) <input type="checkbox"/> 世界的にも先進的な運用管理 <input type="checkbox"/> 高度な運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 高度な基盤要件(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、全体最適) <input type="checkbox"/> 高度なシステムリスク(機密性、万全性、可用性に関し、社会に影響を与える情報システム) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当する運用管理を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が75人以上150人未満または年間契約金額7.5億円以上15億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITサービスマネジメント領域について、他を指導することができる高度な専門性を保有し、業界に貢献している <input type="checkbox"/> サービスレベル管理 <input type="checkbox"/> リスクに関する予防措置 <input type="checkbox"/> サービスの安定提供 <input type="checkbox"/> 関連各機関とのネゴシエーション <input type="checkbox"/> 運用ガイドラインの策定</p> <p>ーITサービスマネジメントの技術の継承に対して次の4項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	運用管理	レベル5
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、ITサービスマネジメントの責任者として安定稼働の責任を有するとともにITサービスマネジメントチームをリードする。サービスレベルアグリーメントに基づき、運用管理における顧客満足度、安全性、信頼性、効率性を保証しつつ、最適コストでのサービス提供を3年以上(レベル5以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する運用管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度な運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 高度な基盤要件(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、全体最適) <input type="checkbox"/> 高度なシステムリスク(機密性、万全性、可用性に関し、社会に影響を与える情報システム) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当する運用管理を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が75人以上または年間契約金額7.5億円以上 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が35人以上75人未満または年間契約金額3.5億円以上7.5億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITサービスマネジメント領域について、他を指導することができる高度な専門性を保有し、社内に貢献している <input type="checkbox"/> サービスレベル管理 <input type="checkbox"/> リスクに関する予防措置 <input type="checkbox"/> サービスの安定提供 <input type="checkbox"/> 関連各機関とのネゴシエーション <input type="checkbox"/> 運用ガイドラインの策定</p> <p>ーITサービスマネジメントの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	運用管理	レベル4
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、運用管理チームのリーダーとしてメンバをリードする。サービスレベルアグリーメントに基づき、運用管理における顧客満足度、安全性、信頼性、効率性を保証しつつ、最適コストでのサービス提供を2年以上(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する運用管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度な運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 高度な基盤要件(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、全体最適) <input type="checkbox"/> 高度なシステムリスク(機密性、万全性、可用性に関し、社会に影響を与える情報システム) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当する運用管理を成功裡実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が35人以上または年間契約金額3.5億円以上 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が15人以上35人未満または年間契約金額1.5億円以上3.5億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITサービスマネジメント領域について、高度な専門性を保有し、後進を指導している <input type="checkbox"/> サービスレベル管理 <input type="checkbox"/> リスクに関する予防措置 <input type="checkbox"/> サービスの安定提供 <input type="checkbox"/> 関連各機関とのネゴシエーション <input type="checkbox"/> 運用ガイドラインの策定</p> <p>ーITサービスマネジメントの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	運用管理	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、運用管理チームのメンバとして、指定された管理体制と管理手順書等に従い運用管理業務を1年以上（レベル3以上の複雑性、サイズ相当）継続した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する運用管理の経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度な運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 高度な基盤要件(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、全体最適) <input type="checkbox"/> 高度なシステムリスク(機密性、万全性、可用性に関し、社会に影響を与える情報システム) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ <input type="checkbox"/> 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITサービスマネジメント領域の全般について、専門性を保有し、独力で実践している <input type="checkbox"/> サービスレベル管理 <input type="checkbox"/> リスクに関する予防措置 <input type="checkbox"/> サービスの安定提供 <input type="checkbox"/> 関連各機関とのネゴシエーション <input type="checkbox"/> 運用ガイドラインの策定</p> <p>〈注釈〉 ー情報処理技術者試験「応用情報技術者試験(AP)」に合格していることで、当該レベルで期待される必要最低限の能力レベルに到達しているものと見なすことができる。</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	システム管理	レベル6
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、システム管理チームの責任者としてメンバをリードする。SLAで合意されたサービスレベルを実現するための、共通運用基盤の設計と構築、およびIT基盤に関するシステム受入基準の作成と受入評価の経験を有する。さらに障害対応、構成変更、および稼働分析を含む共通運用基盤の維持管理を3年以上(レベル6以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に実施した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するシステム管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度なシステム運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 複雑な運用システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) <input type="checkbox"/> 高度なアプリケーション要件(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用および保守) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するシステム管理を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が150人以上または年間契約金額15億円以上 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が75人以上150人未満または年間契約金額7.5億円以上15億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のシステム管理領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、業界に貢献している <input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント業務管理 <input type="checkbox"/> アプリケーション管理 <input type="checkbox"/> システムプラットフォーム管理 <input type="checkbox"/> データベース管理 <input type="checkbox"/> ネットワーク管理 <input type="checkbox"/> セキュリティ</p> <p>ーシステム管理の技術の継承に対して次の4項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	システム管理	レベル5
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、責任者としてシステム管理チームをリードする。SLAで合意されたサービスレベルを実現するための、共通運用基盤の設計と構築、およびIT基盤に関するシステム受入基準の作成と受入評価の経験を有する。さらに障害対応、構成変更、および稼働分析を含む共通運用基盤の維持管理を3年以上(レベル5以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に実施した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するシステム管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度なシステム運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 複雑な運用システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) <input type="checkbox"/> 高度なアプリケーション要件(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用および保守) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するシステム管理を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が75人以上150人未満または年間契約金額7.5億円以上15億円未満 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が35人以上75人未満または年間契約金額3.5億円以上7.5億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のシステム管理領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、社内に貢献している <input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント業務管理 <input type="checkbox"/> アプリケーション管理 <input type="checkbox"/> システムプラットフォーム管理 <input type="checkbox"/> データベース管理 <input type="checkbox"/> ネットワーク管理 <input type="checkbox"/> セキュリティ</p> <p>ーシステム管理の技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	システム管理	レベル4
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの計画、実施の局面において、システム管理チームのリーダーとしてメンバをリードする。SLAで合意されたサービスレベルを実現するための、共通運用基盤の設計と構築、およびIT基盤に関するシステム受入基準の作成と受入評価の経験を有する。さらに障害対応、構成変更、および稼働分析を含む共通運用基盤の維持管理を2年以上(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に実施した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するシステム管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度なシステム運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 複雑な運用システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) <input type="checkbox"/> 高度なアプリケーション要件(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用および保守) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するシステム管理を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が35人以上75人未満または年間契約金額3.5億円以上7.5億円未満 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が15人以上35人未満または年間契約金額1.5億円以上3.5億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のシステム管理領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、後進を指導している <input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント業務管理 <input type="checkbox"/> アプリケーション管理 <input type="checkbox"/> システムプラットフォーム管理 <input type="checkbox"/> データベース管理 <input type="checkbox"/> ネットワーク管理 <input type="checkbox"/> セキュリティ</p> <p>ーシステム管理の技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社外論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社外講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	システム管理	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 ITサービスマネジメントの実施の局面において、システム管理チームのメンバとして、指定された管理体制と管理手順書等に従いシステム管理業務を1年以上（レベル3以上の複雑性、サイズ相当）継続した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するシステム管理を継続的に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度なシステム運用要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) <input type="checkbox"/> 複雑な運用システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) <input type="checkbox"/> 高度なアプリケーション要件(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用および保守) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ <input type="checkbox"/> 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】 以下システム管理領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している <input type="checkbox"/> ITサービスマネジメント業務管理 <input type="checkbox"/> アプリケーション管理 <input type="checkbox"/> システムプラットフォーム管理 <input type="checkbox"/> データベース管理 <input type="checkbox"/> ネットワーク管理 <input type="checkbox"/> セキュリティ</p> <p>〈注釈〉 一情報処理技術者試験「応用情報技術者試験(AP)」に合格していることで、当該レベルで期待される必要最低限の能力レベルに到達しているものと見なすことができる。</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	オペレーション	レベル4
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 システム運用の局面において、オペレーションチームのリーダーとしてメンバをリードする。オペレーション業務における安全性、効率性を向上させるべく、作業改善・提案を推進する。ステークホルダの満足度を維持しつつ、非計画作業を含めたオペレーション業務を2年以上(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に遂行した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するITシステムのオペレーション業務を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 複雑な運用システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、システムリンク、システム数、作業手順の種類、高可用性) <input type="checkbox"/> 高度な業務要件(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、データリンク、業務種類、運用及び保守) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するITシステムのオペレーション業務を成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が30人以上、または年間契約金額3億円以上 <input type="checkbox"/> 管理する要員数が15人以上30人未満、または年間契約金額1.5億円以上3億円未満で、上記複雑性の条件の4項目以上に該当</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITシステムオペレーション領域のいずれかについて、高度な専門性を保有し、後進を指導している。 <input type="checkbox"/> ソフトウェア(OS、ミドルウェア、データベース、ツール類) <input type="checkbox"/> ハードウェア(種別、CPU、周辺機器、ネットワーク) <input type="checkbox"/> 業務知識(業界動向、個別業務、特定業務、顧客業務) <input type="checkbox"/> 各種管理業務(パフォーマンス、障害、セキュリティ、資源等)</p> <p>ーオペレーションの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する。 <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	オペレーション	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 システム運用の局面において、オペレーションチームのメンバーとしてITシステムのオペレーション業務を実施する。オペレーション業務における安全性、効率性を向上させるべく、作業改善・提案を推進する。非計画作業を含めたオペレーション業務を1年以上(レベル3以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する運用管理を成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 複雑な運用システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、システムリンク、システム数、作業手順の種類、高可用性) <input type="checkbox"/> 高度な業務要件(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、データリンク、業務種類、運用及び保守) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のITシステムオペレーション領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している。 <input type="checkbox"/> ソフトウェア(OS、ミドルウェア、データベース、ツール類) <input type="checkbox"/> ハードウェア(種別、CPU、周辺機器、ネットワーク) <input type="checkbox"/> 業務知識(業界動向、個別業務、特定業務、顧客業務) <input type="checkbox"/> 各種管理業務(パフォーマンス、障害、セキュリティ、資源等)</p> <p>〈注釈〉 ー情報処理技術者試験「応用情報技術者試験(AP)」に合格していることで、当該レベルで期待される必要最低限の能力レベルに到達しているものと見なすことができる。</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	サービスデスク	レベル4
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 サービスデスク業務の計画と実施において、サービスデスクチームのリーダーとしてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、サービスデスクにおける顧客満足度、効率性を維持しつつ、サービス提供を2年以上(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するサービスデスクを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度なサポート対象システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) <input type="checkbox"/> 高度なネットワーク要件(マルチプロトコル、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) <input type="checkbox"/> 高度なアプリケーション要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ 以下のいずれかの規模に相当するサービスデスクを成功裡に実施した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 管理するピーク時の要員数が20人以上 <input type="checkbox"/> 年間サービスデスク契約金額が1億円以上 <input type="checkbox"/> 対応するユーザ数が年間3千人以上</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>ー以下のサービスデスク領域のいずれかについて、高度な専門性を保有し、後進を指導している <input type="checkbox"/> マネジメント(顧客サポート、ストレスマネジメント、人的資源管理、チーム育成) <input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得 <input type="checkbox"/> テクノロジ(サポートセンタのインフラ、CTI(コンピュータテレフォニインテグレーション)、他) <input type="checkbox"/> 運用管理(サービスレベル管理、インシデント管理、問題管理、変更管理、ナレッジマネジメント、他)</p> <p>ーサービスデスクの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する。 <input type="checkbox"/> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 <input type="checkbox"/> 著書 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内論文掲載 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 社内講師 <input type="checkbox"/> 特許出願 <input type="checkbox"/> 特許出願</p> <p>ー後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>		

ITサービスマネジメントの達成度指標

専門分野	サービスデスク	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>●責任性 サービスデスク業務の計画と実施において、サービスデスクのメンバとして顧客と合意したサービスレベルを管理し、サービスデスクにおける顧客満足度、効率性を維持しつつ、サービス提供を2年以上(レベル3以上の複雑性、サイズ相当)成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>●複雑性 以下の2項目以上の条件に該当するサービスデスクを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 <input type="checkbox"/> 高度なサポート対象システム(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) <input type="checkbox"/> 高度なネットワーク要件(マルチプロトコル、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) <input type="checkbox"/> 高度なアプリケーション要件(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) <input type="checkbox"/> 体制(複雑な協業関係、複数の関係部門) <input type="checkbox"/> 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>●サイズ <input type="checkbox"/> 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <p>—以下のサービスデスク領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している。 <input type="checkbox"/> マネジメント(顧客サポート、ストレスマネジメント、人的資源管理、チーム育成) <input type="checkbox"/> 顧客満足度の獲得 <input type="checkbox"/> テクノロジ(サポートセンタのインフラ、CTI(コンピュータテレフォニインテグレーション)、他) <input type="checkbox"/> 運用管理(サービスレベル管理、インシデント管理、問題管理、変更管理、ナレッジマネジメント、他)</p> <p>〈注釈〉 —情報処理技術者試験「応用情報技術者試験(AP)」に合格していることで、当該レベルで期待される必要最低限の能力レベルに到達しているものと見なすことができる。</p>		