

令和4年度 春期 ITサービスマネージャ試験 出題趣旨

午後Ⅱ試験

問1

出題趣旨

ITサービスマネージャは、災害発生による事業への影響を極小化するためのITサービス継続計画を、事前に策定しておく必要がある。

本問は、災害によって発生する、ITサービスの継続に影響を与えると特定した事態、分析して評価した事業への影響、ITサービス継続計画の目標と計画に反映した対応策、その対応策が妥当と判断した理由、対応策の評価、及びITサービス継続計画を見直し、改善していく活動について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サービス継続管理に関する知識、課題認識能力、問題分析能力、方策立案能力などを評価する。

問2

出題趣旨

ITサービスの運用チームは、サービスの運用を通じて、信頼性の高いITサービスを安定的に提供する。サービスレベルの向上を図り、顧客の期待に応えるために、ITサービスマネージャには、ITサービスの運用品質の改善目標を定めて、改善に取り組むことが求められる。

本問では、ITサービスの運用品質を改善する取組について問うている。具体的には、運用品質の改善目標とその設定根拠、また、改善目標を達成するための方策について、方策の内容及び管理指標、運用チームの実態を踏まえて工夫した点を含めて論述することを求めている。また、改善の取組の評価と今後の改善点についても論述を求める。