

平成 26 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・役割で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 ITサービスの移行について

ITサービスの安全かつ円滑な開始に向け、顧客やIT部門の関係者と連携してITサービスの移行を確実に実施するための計画（以下、移行実施計画という）を策定することは、ITサービスマネージャの重要な業務である。

移行実施計画では、①ITサービスの受入基準に従って移行の対象となるITサービスを検証する方法と、②移行手順及び移行体制を整え稼働環境に展開する方法、などを計画する。その際に、対象となるITサービスの特徴や各種制約など移行の実施において考慮すべき点とその対応策を明確にすることが重要である。

具体的には、まず、①については、リリースの内容、運用手順、運用体制、キャパシティなどの検証において考慮すべき点を、②については、稼働環境に展開する上で、時間、環境、体制の制約など考慮すべき点を洗い出す。次に、考慮すべき点について、関係者と十分に協議し、対応策を決定する。また、対応策が確実に実施されるよう工夫することも重要である。

移行の実施後は、移行実施計画に沿って実施した結果についてレビューを行い、その結果を例えば組織のナレッジとして蓄積し、共有するなど、活用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 移行の対象としてあなたが携わったITサービスの概要と、移行実施計画の策定に当たって洗い出した考慮すべき点のうち、特に重要と考えたものについて、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた考慮すべき点について関係者と協議し、決定した対応策、決定した理由、及び対応策が確実に実施されるための工夫について、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ITサービスの移行実施後のレビュー結果とその活用について、600字以上1,200字以内で具体的に述べよ。

問2 ITサービスの障害による業務への影響拡大の再発防止について

近年、複数のシステムが仮想化されたサーバで運用されたり、企業内外のシステムがネットワークで密接に連携したりするなど、システム環境は複雑化している。

このような複雑化した環境への理解不足や障害に対する検討不足があると、ITサービスの障害時に、例えば次のような事態を引き起こして、業務への影響が拡大することがある。

- ・優先して回復すべきITサービスへの対応が後回しになる。
- ・ネットワークで連携しているシステムへの連絡が遅れる。
- ・回復作業において他のITサービスに影響を与える。

このような事態が発生した場合には、障害回復後、改めて障害対応の経過を整理した上で、例えば次のような視点から業務への影響が拡大した原因を分析して、再発防止策を立案する。

- ・障害対応手順などはシステム環境に即していたか。
- ・情報収集や判断を含めた指揮命令は迅速かつ的確に行えたか。
- ・業務に及ぼす影響は正しく把握できていたか。

また、再発防止策を実施した後、業務への影響が拡大した事例を組織内で共有する、システム環境や業務の変化に応じて再発防止策を見直すなど、再発防止を確実にするための活動を行うことも重要である。

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、ITサービスの障害による業務への影響が拡大した事例について、800字以内で述べよ。

設問イ 設問アで述べた事例の再発防止策について、業務への影響が拡大した原因の分析の視点及び判明した原因を含め、800字以上1,600字以内で具体的に述べよ。

設問ウ 設問イで述べた再発防止策を実施した後、再発防止を確実にするために行った活動について、工夫した点を含め、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。

©2014 独立行政法人情報処理推進機構