

平成 25 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 サービスレベルが未達となる兆候への対応について

サービスレベルについて顧客と合意し、合意したサービスレベルを遵守することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。サービスレベルを遵守していくためには、サービスレベルが未達となる兆候に対して適切な対応を図ること（以下、兆候の管理という）が重要となる。

兆候の管理に当たっては、まず、監視システムやサービスデスクなどを通じて、システム資源の使用状況や性能の状況、利用者からの問合せ状況などの情報を幅広く収集する。

次に、それらの状況の変化や傾向などを分析するとともに、過去の事例も参考にしながら、サービスレベルが未達となる兆候であると認識した場合には、原因を究明して適切な対策を講じる。

また、兆候の管理を効果的に行うためには、関連部門と連携することによって、様々な情報を多面的に分析するなどの工夫が重要である。さらに、兆候の管理を行う仕組みを継続的に改善していくことも必要である。

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、兆候の管理の概要について、800 字以内で述べよ。

**設問イ** 設問アで述べた兆候の管理において、サービスレベルが未達となる兆候及びそのように認識した理由と、サービスレベルを遵守するために実施した対策及びその結果について、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

**設問ウ** 設問アで述べた兆候の管理を効果的に行うための工夫と、仕組みの改善について、600 字以上 1,200 字以内で具体的に述べよ。

## 問2 外部委託業務の品質の確保について

IT サービスの提供においては、IT サービスの提供に必要な業務の一部を外部委託する場合があります。外部委託業務の品質は、顧客や利用者に提供する IT サービスの品質に影響を与える。したがって、外部委託業務の品質について委託元と委託先で合意した上で、合意した品質を継続的に確保することが、双方の IT サービスマネージャには求められる。

品質の合意に当たっては、外部委託業務の内容だけでなく、提供する IT サービスの特徴、顧客との SLA への影響などを考慮して、委託元と委託先とで協議する必要がある。合意した品質を継続的に確保するためには、作業プロセスの確立、要員の確保、品質管理体制の整備などにおける課題を踏まえて、品質確保策を立案し、実行しなければならない。

また、品質確保策の実行において、品質に関わる問題を把握した場合には、業務遂行上の観点だけでなく管理上の観点も含めて、対策を講じる必要がある。

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、外部委託業務の概要及びその外部委託業務の品質が IT サービスの品質に与える影響について、あなたの立場（委託元か委託先か）を明確にした上で、800 字以内で述べよ。

**設問イ** 設問アで述べた外部委託業務において、品質の合意に当たって協議したこと及び合意した品質と、その品質を継続的に確保する上での課題及び品質確保策について、800 字以上 1,600 字以内で具体的に述べよ。

**設問ウ** 設問イで述べた品質確保策の実行において把握した品質に関わる問題と、その問題を把握した経緯及びその問題に対して講じた対策について、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。

©2013 独立行政法人情報処理推進機構