

午後Ⅱ試験

問 1

出題趣旨

IT サービスの安全かつ円滑な開始に向け、IT サービスの移行実施計画を策定することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問は、移行実施計画策定の際に洗い出した考慮すべき点のうち特に重要と考えたものと、それに基づ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、具体的に論述することを求めている。併せて、移行実施後のレビュー結果とその結果の活用についても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問題分析能力、対策立案能力、計画立案能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

近年、システム環境は、サーバの仮想化やネットワークの連携などによって複雑化している。このような複雑化した環境に対する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業務への影響が拡大することがある。

本問は、業務への影響が拡大した事例と、影響が拡大した原因の分析の視点及び判明した原因を踏まえた再発防止策について、具体的に論述することを求めている。併せて、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も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問題発見能力、問題分析能力、対策立案能力を評価する。