

# 令和5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

サービスレベルの維持を目的として行うサービスレベル管理において、顧客ニーズを満たすために必要なサービスレベルを定義、文書化及び合意することは、IT サービスマネージャの重要な業務である。SLA では、顧客の視点でサービスレベル目標を定義することが望まれることから、サービス提供組織（以下、組織という）と顧客とのサービスレベルの合意に向けた取組が重要となる。

本問は、組織と顧客とのサービスレベルの合意に向けて、顧客との交渉で討議の対象となったサービスレベル項目、討議を要することとなった背景、サービスレベルの合意に向けた取組、SLA の見直しに関わるサービスレベル管理の仕組み、更に、サービスレベルの合意に向けた取組の評価、及びサービスレベル管理における今後の課題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に必要な利害関係者のニーズを把握し調整する能力、課題認識能力、問題解決能力を評価する。

### 問2

#### 出題趣旨

近年、利用者ニーズの変化に対応するため、アジャイル型開発や DevOps の採用などによって、リリースを展開する頻度が上がっている。また、サービスの高度化によって、システムの複雑度も上がっている中、リリースを安全に展開することは IT サービスマネージャの重要な業務である。

本問では、IT サービスマネージャとして、展開計画の策定において、リスクを適切に特定し、リスクを回避又は軽減するために採用した対策とリリースを安全に展開するための展開計画について具体的に論述することを求めている。併せて、展開実施後のレビュー結果を踏まえ、採用した方策及び展開計画の評価と課題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、展開計画策定能力などを評価する。