

問6 【解答エ】

プロジェクト品質マネジメントでは、プロジェクトに求められる品質を達成するために、品質管理計画に従って、品質保証のための枠組みを確立して、品質管理を行う。このうち、品質計画プロセスでは、「目標とする品質を達成させるための活動によってもたらされる、生産性の向上、スケーホルドの満足度の向上などの効果と、必要なコストを比較検討する。」

ア：過去のシステム開発プロジェクトの成果物に類似のものがある場合は、それを参考に品質標準を定めることは有効である。

イ：プロジェクトには“品質、コスト（予算）、納期（スケジュール）”の制約があり、プロジェクトごとに目標値と優先順位を設定する必要がある。

問7 【解答ア】

ア：社内の掲示板サイトに自分の意思でアクセスして情報を得るので、プル型コミュニケーションに該当する。（正解）

イ：2人以上の当事者（メンバ）間で電話をして日程を調整するので、相互型コミュニケーションに該当する。

ウ：2人以上の当事者（メンバ）間でテレビ会議システムを使って会議を行うので、相互型コミュニケーションに該当する。

エ：電子メールで特定の人に情報を送信するので、プッシュ型コミュニケーションに該当する。

3.3 プロジェクトマネジメントとサービスマネジメント(4)

サービスマネジメント

問1 【解答エ】

ITサービスマネジメントは、コンピュータシステムなどを用いた「サービスを提供する企業が、利用者ニーズを満たすためのITサービスを、適正かつ安全に運用されたサービスとして効果的に提供するために管理すること」である。

ア：プロジェクトマネジメントに関する説明である。

イ：情報セキュリティマネジメントに関する説明である。

ウ：リスクマネジメントに関する説明である。

問2 【解答ウ】

・サービスカタログ

：サービスの種類や機能を伝えるカタログである。

・サービス文書

：サービスで利用可能なコレクションのリストをクライアントに知らせるXML文書（Atomサービス文書）である。

・サービスレベル合意書（SLA：Service Level Agreement）

：サービス提供者とサービス利用者間で合意したサービスレベル（サービスの範囲や品質）を明文化した文書（合意書）のことである。（正解）

・サービスレベル要件（SLR：Service Level Requirement）

：サービスの種類・品質・時間・応答時間、サービスプロセスのパフォーマンス、セキュリティなど、サービスに求められる要件のことである。

## 問3 【解答イ】

- ・ CMMI (Capability Maturity Model Integrated ; 能力成熟度モデル統合)  
：ソフトウェア開発組織のプロセスの成熟度を、5段階で評価するフレームワークである。
- ・ ITIL (Information Technology Infrastructure Library)  
：ITサービスマネジメントのデファクトスタンダード(業界標準)となっている“手引書”である。ITILには、ITサービスの提供・管理を効率良く行うための、ベストプラクティス(目的達成のための最も効率的な技法・手法・プロセス・活動の事例)が体系的にまとめられている。(正解)
- ・ PMBOK (Project Management Body Of Knowledge)  
：アメリカのプロジェクトマネジメント協会が発行した知識体系ガイドである。PMBOKでは、プロジェクトマネジメント・プロセスを五つのプロセス区分(立上げ～終結)に分類し、九つの知識エリアの各プロセスで行うべき作業と成果物が体系化されている。
- ・ SLCP (Software Life Cycle Process)  
：ソフトウェア開発とその取引の適正化に向けて、それらのベースとなる作業項目を定義し、取得者と供給者に“共通のものさし”を提供する共通フレームである。

## 問4 【解答ウ】

- ・ 応答性  
：要求されたサービスを迅速に提供する能力である。利用するサービスやデータのレスポンスを表している。
- ・ 拡張性  
：新しい機能などを少ない労力で追加できる能力である。利用するサービスやデータの改善のしやすさを表している。
- ・ 完全性  
：サービスやデータの正当性を保証する能力である。利用するサービスやデータが常に正しい状態であることを表している。(正解)
- ・ 操作性  
：サービスを利用しやすい形式で提供する能力である。利用するサービスやデータの使いやすさを表している。

## 問5 【解答ウ】

- a：利用可能な時間帯は、サービスの提供時間に関連する。(適切)
  - b：購入費用の負担割合は、サービスレベルの合意事項には含まれない。
  - c：ベンダに対する受入れテストにおけるテスト項目は、社内での合意事項ではない。
  - d：バックアップの取得範囲と頻度は、サービスの提供時間や体制などに関連する。(適切)
- したがって、利用者部門である経理部と、運用部門である情報システム部の間で、サービスレベルの観点で合意すべき事項は「a, d」である。

## 問6 【解答ア】

- サービスレベルにおける可用性とは、必要ときに、必要な機能を提供できる能力のことである。したがって、外部のストレージサービスの場合、「緊急のメンテナンスに伴うサービスの計画外の停止時間」が短いほど、可用性が高いと評価される。
- イ：操作性の観点からサービスを評価する項目である。
- ウ：機密性の観点からサービスを評価する項目である。
- エ：経済性の観点からサービスを評価する項目である。

問7 【解答ウ】

サービスマネジメントにおけるサービスレベル管理は、PDCAサイクル (Plan [計画] → Do [実行] → Check [点検] → Act [処置]) で実施される。特に、CheckによってITサービスのレベルや品質に問題点などが発見された場合は、Actによって速やかに改善する必要がある。

ア：PDCAサイクルのA (Act [処置]) に該当する。

イ：PDCAサイクルのP (Plan [計画]) に該当する。

ウ：PDCAサイクルのC (Check [点検]) に該当する。(正解)

エ：PDCAサイクルのD (Do [実行]) に該当する。

3. 3 プロジェクトマネジメントとサービスマネジメント(5)

サービスサポート/サービスデザイン

問1 【解答ウ】

ITサービスマネジメントにおけるインシデントとは、いつもと違う (障害の発生やコピー機の用紙切れなど、サービス品質が低下する) 状態のことである。したがって、インシデントとは「サービス品質の低下を引き起こすもの」といえる。インシデント管理では、サービスの迅速な回復、業務への影響の極小化、サービスレベルの維持を目的として、インシデントの発生または検出から暫定的な解決 (迅速なサービス復旧) までを管理する。

ア：FAQ (Frequently Asked Questions) に関する説明である。

イ：サービスレベルに関する説明である。

エ：サービスレベル管理 (SLM: Service Level Management) に関する説明である。

問2 【解答ア】

問題管理は、インシデントの原因や発生要因となるリスク、脆弱性などを究明し、根本的な措置・対策を実施する。つまり、「ソフトウェア障害の根本原因を究明する」プロセスである。

イ：変更管理に関する説明である。

ウ：構成管理 (サービス資源管理及び構成管理) に関する説明である。

エ：リリース管理 (リリース管理及び展開管理) に関する説明である。

問3 【解答イ】

・インシデント管理 (インシデント及びサービス要求管理)

：サービスの迅速な回復、業務への影響の極小化、サービスレベルの維持を目的として、インシデントの発生または検出から暫定的な解決 (迅速なサービス復旧) までを管理する。

・構成管理 (サービス資源管理及び構成管理)

：ITサービスの構成アイテム (ハードウェア、ソフトウェア、サービス、各種ドキュメント、環境など) に関する情報を、構成管理データベース (CMDB: Configuration Management Database) などに記録して管理する。(正解)

・問題管理

：インシデントの原因や発生要因となるリスク、脆弱性などを究明し、根本的な措置・対策を実施する。

・リリース管理 (リリース管理及び展開管理)

：変更管理で承認された変更を実際に行い、記録する。なお、変更管理とは、ITサービスの構成アイテムに関する変更を承認して履歴を残し、構成管理に反映させることである。

## 問4 【解答エ】

サービスデスクは、ITIL (Information Technology Infrastructure Library) におけるサービスサポート (サービスオペレーション) を構成する要素の一つであり、ITサービス利用者からの不具合や使用方法などの問合せに対応する窓口 (機能) である。サービスデスクでは、これらの問合せに対して速やかに応答することが求められるため、対応手順をマニュアルにまとめておき、「利用者の利便性を向上させるため、トラブルなどの問合せに対応する。」

ア：キャパシティ管理の主要な業務である。

イ：問題管理の主要な業務である。

ウ：SLCP共通フレームの企画プロセスにおけるシステム化構想の立案である。

## 問5 【解答エ】

ア：バックアップシステムを立ち上げることによって、サービスの迅速な回復を行っているのでインシデント管理 (インシデント及びサービス要求管理) プロセスの活動である。

イ：電子メールを送信できないという問合せに対して、既知の方法 (電子メールアドレスの修正) で対応しているのでサービスデスクの活動である。

ウ：故障したハードウェア部品の交換と確認テストを実施しているので、承認された変更を実際に行うリソース管理 (リソース管理及び展開管理) プロセスの活動である。

エ：メールシステムがダウンした原因を究明していることから、インシデントの原因や発生要因となるリスク、脆弱性などを究明し、根本的な措置・対策を実施する問題管理プロセスの活動である。(正解)

## 問6 【解答イ】

サービスデスクは、ITIL (Information Technology Infrastructure Library) におけるサービスサポート (サービスオペレーション) を構成する要素の一つであり、ITサービス利用者からの不具合や使用方法などのインシデントやサービス要求に関する問合せに対応する窓口 (機能) である。サービスデスクでは、これらの問合せに対して速やかに応答することが求められるため、「利用者からの障害連絡に対しては、障害の原因の究明ではなく、サービスの回復を主眼として対応する。」

## 問7 【解答イ】

ITサービスマネジメントのリリース管理 (リリース管理及び展開管理) では、変更管理で承認された変更を実際に行い、記録する。リリース管理の「リリース計画時には、計画した時間内に作業を完了できない場合も想定する」必要がある。

ア：変更に関係のある利用者、運用管理者には、事前に変更に関する情報を提供する必要がある。

ウ：リリース後に新たな障害が発生する可能性もあるので、リリース前の状態に戻すことができるように備えておく必要がある。

エ：リリース規模により、リリースを段階的に分けて実施することがある。