

問 11 システムの変更管理に関する次の記述を読んで、設問 1~4 に答えよ。

[改善前の変更管理の状況]

K 社は、地方都市に 30 店舗を有する中堅スーパーマーケットであり、自社で販売管理システムの運用・保守を行っている。K 社ではシステムの構成管理を徹底しており、情報システム部が本社と全支店のハードウェア及びソフトウェアを一元管理している。

システム変更要求の受付担当である情報システム部の L 君は、商品開発部からシステム変更要求（以下、A 案件という）を受け付けた。その翌日に、支店の取りまとめ部署である販売促進部から別のシステム変更要求（以下、B 案件という）を受け付けたが、A、B 二つの案件を同時に対応する余裕はなかった。L 君は、受付順に A 案件からシステム対応を行うことにした。

L 君は、情報システム部の M 課長に A 案件の実施の承認を受け、変更のスケジュールを作成し、変更作業に着手した。IT サービスの構成情報を一元的に管理する構成管理データベース（CMDB）に対して、変更対象プログラムの変更作業登録を行うと、構成アイテム属性の一つであるステータスが“本番稼働中”から“開発中”に自動更新された。L 君は、変更の構築・テストを完了し、リリース確認会議の場で正式なリリース承認を受けた。その後、変更した確定版プログラムを a に格納し、本社内各部署及び全支店にリリース内容とリリース予定日をアナウンスした。リリース日に、①確定版プログラムが本番環境に反映された。K 社の変更管理、構成管理、及びリリース管理の関係を、図 1 に示す。

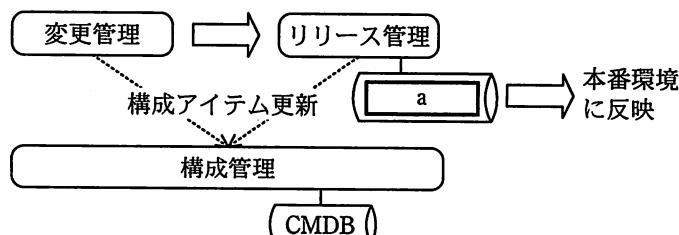


図 1 K 社の変更管理、構成管理、及びリリース管理の関係

②その後、販売促進部の N 部長から M 課長にクレームが届いた。販売促進部から受け付けた B 案件が、全社的に重要な変更要求であったにもかかわらず、今回リリー

スの対象外になったことに対するものであった。

#### [変更管理プロセスの改善]

L 君は B 案件のシステム対応を速やかに行つたので、今回は大事には至らなかった。変更要求の取扱いに関しては、これまで見直しを要請されていた。そこで、M 課長は社内システムの変更管理プロセスの改善を検討し、図 2 に示す新たな変更管理プロセスを作成した。

(ア) 変更の登録とフィルタリング	(オ) 変更の実施の認可
(イ) 優先度の割当て	(カ) 変更のスケジュール作成
(ウ) カテゴリ分け	(キ) 変更の構築・テスト
(エ) インパクトとリソースの評価	(ク) 変更の結果の確認とリリース承認

図 2 K 社の新たな変更管理プロセス（目次）

新たな変更管理プロセスの中で、次のルールを定めた。

- ・変更管理マネージャを設定し、M 課長が務める。変更管理マネージャは、変更の登録とフィルタリング、優先度の割当て、及びカテゴリ分けを行う。
- ・変更に関するインパクトとリソースの評価、及び変更の実施の認可を行う組織である **b** を設置する。変更管理マネージャの M 課長が、議長を務める。

また、この変更管理プロセスを実施するに当たって、**b** の通常開催サイクル、及び販売管理システムの通常リリースサイクルを、“1か月に1回”と設定した。

#### [変更管理プロセスの例外処理]

数か月後、ある地域の競合店が日替わりで目玉商品のタイムセールを実施し、K 社の既存顧客が大量に競合店に流れていく事態が発生した。これに対抗するために、競合店の売値を見た上で支店独自の売値を即時設定できるシステム変更要求（以下、C 案件という）が情報システム部に届いた。M 課長は、L 君に C 案件の変更調査を指示すると、変更対象プログラムは 1 本で、プログラムの変更とテストは数日間で対応できるという報告を受けた。しかし、通常リリースサイクルでの次回のリリース予定日は 3 週間後であり、それ待っていると大きな機会損失につながってしまう。

ビジネス上の緊急度が高く、早急なシステム対応が望まれていることを把握した情報システム部の T 部長は、通常リリースサイクル分の変更と並行して C 案件のシステム対応を行い、1 週間後に C 案件だけを先にリリースするという、例外的な変更の実施を認めたことにした。

T 部長及び M 課長の指示を受けた L 君は、C 案件の変更対象プログラムの構成アイテム属性を調べた。ステータスは“開発中”になっており、次回通常リリースサイクル分として、既に変更実施中であることが分かった。L 君は、通常リリースサイクル分の変更と C 案件の変更を間違いなく行うために、次の手順で作業を行うことを M 課長に報告し、承認を受けた。

- (1) 通常リリースサイクル分の変更対象プログラムの変更作業登録をキャンセルする。
  - (2)  c
  - (3)  d
  - (4)  e
  - (5)  f
- (6) 通常リリースサイクル分の変更対象プログラムの変更作業を再開する。

設問 1 変更管理プロセスについて、(1), (2)に答えよ。

- (1) 本文中の  a ,  b に入れる適切な字句を、解答群の中から選び、記号で答えよ。

解答群

ア CAB

イ DHS

ウ DSL

エ PMO

オ SCM

カ SLA

- (2) K 社の新たな変更管理プロセスの管理対象として適切なものを、解答群の中からすべて選び、記号で答えよ。

解答群

ア 競合店に対して優位に立つための戦略的なシステム変更

イ 支店独自で即時設定した目玉商品の売値

ウ 支店の責任者が行う販売管理システムログインパスワードの変更内容

エ 支店の販売管理システム用 PC の OS バージョンアップ

**設問2** 本文中の下線①に示した処理と同時に行われる構成管理にかかる処理を、40字以内で述べよ。

**設問3** 本文中の下線②に示したクレームは、改善前の変更管理プロセスが不十分であったことから発生した。不十分であった点を、30字以内で述べよ。

**設問4** 変更管理プロセスの例外処理について、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 緊急対応が必要な変更の実施を可能にするために、追加設定するプロセスとして適切なものを、解答群の中から二つ選び、記号で答えよ。

解答群

ア 緊急時の権限代行者を、その場で決めることができるプロセスを設定する。

イ 正規の承認手段とは別に、メールや電話で関連責任者に承認を得ることができるプロセスを設定する。

ウ 変更の結果の確認とリリース承認を、省略できるプロセスを設定する。

エ 変更の実施の認可を待たずに変更の構築に着手し、後で認可を受けることができるプロセスを設定する。

オ 変更のスケジュール作成を、担当者の判断で省略できるプロセスを設定する。

- (2) 本文中の複数の変更を並行して実施する場合、どのような手順で変更作業を行うのが適切か。～に入る適切な字句を、解答群の中から選び、記号で答えよ。

解答群

ア C案件の構築・テストを行う。

イ C案件の変更対象プログラムの変更作業登録を行う。

ウ C案件のリリース承認を受け、リリース作業を行う。

エ 通常リリースサイクル分の変更対象プログラムの変更作業登録を行う。

オ 通常リリースサイクル分の変更の構築・テストを行う。

カ 通常リリースサイクル分のリリース承認を受け、リリース作業を行う。