

## 午後 I 試験

### 問 1

問 1 では、サービス継続計画及び訓練を題材に、IT サービスの継続性について出題した。

設問 1(1)は、バックアップデータの運用に着目していない誤った解答が多く、正答率が低かった。災害発生時にバックアップデータを喪失するリスクを特定し、対策として遠隔地保存が有効であることを理解してほしい。

設問 2(1)は、正答率が高かった。RPO を前日の終業時点から障害発生時点とすることによる業務運用上の利点については、理解されているようであった。

設問 3(2)は、正答率が高かった。連絡表などの文書を含む重要な情報を同じインシデントで同時に被災しない場所に保存することについては、理解されているようであった。

### 問 2

問 2 では、受注管理サービスを題材に、リリース及び展開管理について出題した。

設問 2(1)は、正答率が高かった。プログラムを稼働環境にデプロイする前にファイルの修正作業を実施すると起きるおそれのある問題点については、理解されているようであった。

設問 3(1)は、システム運用課の役割に着目していない解答が多く、正答率が低かった。ソースコードの修正やテストなどシステム開発課が実施すべき内容を書いた誤った解答が多かった。設問 3(3)は、不具合を修正することによって想定外の影響が出ていないかどうかを確認する趣旨の内容を期待したが、不具合の修正確認だけを指摘する誤った解答が多かった。問の表に整理されているシステム開発課とシステム運用課の役割を理解して、解答を導き出してほしい。

### 問 3

問 3 では、クラウドサービス事業の運営を題材に、サービスデスクについて出題した。

設問 1(1)は、正答率が低かった。解決目標時間を達成できないおそれがある場合に必要な段階的取扱い（エスカレーション）について、理解していないと思われる解答が多く見られた。また、具体的な記述を求めたにもかかわらず、本文中の記載を抜き出しただけの誤った解答も見られた。

設問 2(1)は、ヒアリング結果を的確に分析できていない解答が多かった。サービスデスクで解決できるインシデントの比率向上のために、ヒアリング結果から判明したインシデント発生の傾向に対して、どのような取組が適切かを考察してほしい。

設問 2(2)は、正答率が高かった。サービスデスクで解決できるインシデントの比率向上が、機能的エスカレーション先の業務効率化に資することは理解されているようであった。