

平成 25 年度 秋期 IT サービスマネージャ試験 解答例

午後 I 試験

問 1

出題趣旨	
IT サービスマネージャは、システムの移行に際し、各種計画を立案し、安全確実に実行する必要がある。 本問では、様々な条件を考慮しながら、移行計画を立案する能力、移行方式を策定する能力、切替えの実施方法に関わる能力など、サービスの移行に関する能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点			備考	
設問 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現本部サーバの発注情報ファイルが更新されず、仕入先に対して正しく商品発注が行われない。</li> <li>・ 新本部サーバの発注情報ファイルが更新されてしまい、仕入先に対して正しく商品発注が行われない。</li> <li>・ 本番稼働前の新本部サーバで発注情報処理を行ってしまい、仕入先に対して商品発注が行われない。</li> </ul>				
設問 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ C 社の売上高が多い時期を避けることで、移転切替えて不具合が発生した場合の業務影響を小さくできるから</li> <li>・ 来店客が多い時期を避けることで、移転切替えて不具合が発生した場合の業務影響を小さくできるから</li> </ul>				
設問 3	(1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移行対象データ 4 種類のデータ件数が、現本部サーバと新本部サーバで一致していることを確認する。</li> <li>・ 移行対象データ 4 種類のデータ件数が、テープ媒体と新本部サーバで一致していることを確認する。</li> </ul>			
	(2)	3			
	(3)		<b>ア群</b>	<b>イ群</b>	<b>ウ群</b>
		(a)	Y 市拠点で実行予定の夜間バッチ処理を、データ移行を実施した後に Z 市拠点で実行する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現ルータ電源切断作業を、データ移行作業と並行して実施する。</li> <li>・ 新ルータ電源投入・起動確認作業を前倒しし、データ移行作業と並行して実施する。</li> </ul>	現ルータ電源切断作業と新ルータ電源投入・起動確認作業を、データ移行作業と並行して実施する。
(b)	40	10	20		

## 問 2

出題趣旨	
<p>東日本大震災以降、サービス継続性が特に注目されている。このような中で、IT サービスマネージャには、重大なサービス障害、災害状況などの下で、顧客と合意したサービス継続についての責任を果たすことが求められている。</p> <p>本問では、BCP と連携したサービス継続計画の策定、サービス継続計画の発動から全面回復に至るフェーズにおける実施項目の検討と試験などを通じて、サービス継続に関する計画能力、サービス継続計画を有効な状態に維持する管理能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予定された要員を招集できない場合に備えて代替要員を定める。</li> <li>・ 要員が不足する場合は、招集できた要員で役割分担を決める。</li> </ul>	
設問 2	(1) a 3 時間	
	b 当日のオンライン開始	
	(2) ジョブ番号 2-1 を週次バッチ処理から日次バッチ処理に変更し、ジョブ番号 1-3 の後に実行する。	
設問 3	(1) 販売管理システムのオンラインの応答時間が 5 秒以内であること	
	(2) 販売管理システム（本番系システム）への切り戻し、売上分析システムの起動及び提供サービスの正常稼働確認	
	(3) 待機系システムに未実施の変更がある場合は、切替え前までに当該リリースの展開実施判断を行い、必要ならば展開する。	

## 問 3

出題趣旨	
<p>グループ企業の業務効率化のため、システム統合が行われることがある。運用対象のシステムの増加によって、システムの利用者も増加することから、システムの安定運用のためには、利用者からの問合せに、より適切に、効率よく対応していく必要がある。また、新規のシステム運用の受入れも増えるので、自社の運用ルールに合わせたシステムの受入れも重要となる。</p> <p>本問では、IT サービスマネージャとしての、状況に応じた適切なオペレーション管理の見直し能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) SD 又は サービスデスク	
	(2) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 要求内容の優先度が判定できる診断手順の作成</li> <li>・ 臨時バッチ処理の識別と処理手順の作成</li> <li>・ 統合経理システムの臨時バッチ処理要求の受入基準の作成</li> </ul>	
設問 2	(1) (a) ③	
	(b) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 顧客業務用の確認メッセージを出力しているから</li> <li>・ 出力すべきメッセージ種類のどれにも該当しないから</li> </ul>	
	(c) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務用メッセージはアプリケーションで作成し、通知メッセージは出力しない。</li> <li>・ システムの運用に不必要な通知メッセージを抑止する。</li> </ul>	
	(2) しきい値変更に伴うオンラインへの影響を再評価する必要があるから	
設問 3	(1) 6 時から 8 時の間は可能要員数に対する必要要員数の比率が 90% を超えるから	
	(2) バックアップ処理結果の確認作業の開始を 12 時からに変更する。	