

平成 27 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 サービスマネジメントにおける構成管理活動では、ライセンスを含めたソフトウェア資産の管理などの IT 資産管理が必要になる。 本問では、ライセンス管理、資産管理プロセスの手順整備及びシステム化の事例を題材に、組織内の IT 資産管理に関わる IT サービスマネージャの能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	IT 資産管理に関わる作業工数の低減	
設問 2	ソフトウェア管理台帳と資産管理台帳とのソフトウェアごとの PC 管理番号の不一致の状況	
設問 3	(1) 基本ライセンスの利用状況をソフトウェア管理台帳で確認	
	(2) ・インターネット接続する場合に起きる可能性のあるマルウェアの侵入を防ぐため ・インターネット接続場合にフィッシングサイトに誘導されるリスクを減らすため	
	(3) ・基本ライセンスに関する契約違反となる。 ・使用許諾契約違反となる。 ・業務用ソフトウェアの不正利用となる。	
設問 4	(1) ・社内 LAN に接続する PC が申請したものと一致するか判断するため ・社内 LAN 接続中に PC の MAC アドレスが申請内容と同一かを判定するため	
	(2) エージェントプログラム	

問 2

出題趣旨	
サービスデスクに関わるサービスレベルを維持するためには、重要度・緊急度によって設定される優先度に基づいた対応など、インシデント及びサービス要求管理プロセスに則した手順の遵守が必要となる。また、サービス水準管理の観点から、内部グループとの調整などの改善活動が必要となる。 本問では、インシデント及びサービス要求管理プロセスを遂行する能力、並びにサービスデスクの組織化に関わる能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 2	
	(2) 6	
設問 2	(1) ・システム保守課におけるサービスデスクから依頼された問合せへの優先度の扱い ・システム保守課における主要業務と支援業務の割合 ・回答期限の遵守率と遵守できない理由	
	(2) ・サービスデスクから依頼された調査の回答期限に関するサービス目標値の合意事項 ・サービス目標値として、回答期限の遵守率 100% を設定	
設問 3	・サービス利用部門に FAQ の利用を推奨することによって、サービスデスクが扱う問合せ件数が減少する。 ・サービス利用部門に FAQ の利用を推奨することによって、利用者自身が要求解決を早期に実現する。	
設問 4	利用者が回答に基づき対処を行い、問合せが解決したことを確認する。	

問 3

出題趣旨	
<p>リリース及び展開管理プロセスの計画立案段階では、移行に当たって利用者への影響を最小限に抑える措置が必要となる。また、レビューにおいては、展開の判断基準や展開後の初期サポート活動終了基準の確認が重要となる。</p> <p>本問では、複数のシステムが連携して稼働するシステムの移行を題材に、IT サービスマネージャとして実務能力を有しているかを問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前日 20 時から作成されている注文情報を生産管理システムに送信 ・ 販売管理システムの通常の運用で 2 時に開始しているバッチ処理を実施 	
設問 2	注文情報を販売管理サーバから生産管理サーバに正常に送信できている。	
設問 3	(1) <ul style="list-style-type: none"> ・ 移行結果が“不可”と判定され切り戻しを行う場合に、サービス開始時刻が遅れる。 ・ 移行結果が“不可”と判定され切り戻しを行う場合に、SLA を満たさなくなる。 	
	(2) 現販売管理システムにも生産実績情報を反映させておく。	
設問 4	(1) 初期サポート活動の終了時期は、インシデントの発生状況を加味して判断する。	
	(2) 展開チームが初期サポート活動で実施した回避策を FAQ に反映し、整備する。	