

平成 30 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	
<p>業務の IT への依存度が高くなる中，IT サービスマネージャには，自然災害などの発生時において IT サービスを速やかに回復し，IT サービスを提供する能力が求められている。</p> <p>本問では，既存の IT インフラを活用した災害対策及び復旧訓練の実施を題材に，IT サービス継続マネジメントの能力，サービス継続計画の訓練を通じた課題発見能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 本社サーバ室が被災するとバックアップを含むデータを喪失する。	
	(2) バックアップの磁気テープのコピーを関西地区のサーバ室にも保管する。	
	(3) 開始時刻 17:00	
	終了時刻 (翌日) 0:00 又は 24:00	
設問 2	(1) オンライン処理で入力した障害発生時点までの会計伝票の再入力が不要になる。	
	(2) DB 更新ログを支社の生産管理サーバのストレージにも取得する。	
設問 3	(1) 複数の担当者の連絡先を登録するように変更する。	
	(2) 最新の連絡表の情報を支社ファイルサーバにも保存し，被災時でも参照可能にする。	

問 2

出題趣旨	
<p>事業環境の迅速な変化に合わせて，ビルドやテストを反復的に行うシステム開発が増えている。これに伴って，リリース及び展開管理プロセスをシステム開発の変化に適合させていくことが，重要になってくる。</p> <p>本問では，アプリケーションソフトウェアのリリースを題材に，リリース及び展開管理プロセスを実践する IT サービスマネージャを想定して，サービス利用者，システム開発者からの要求に対応する改善能力，適応保守や是正保守に対するシステム環境管理能力，リリース及び展開計画に関する能力などを問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	稼働環境にデプロイするときにサービスを停止しなくて済む場合がある。	
設問 2	(1) ・プログラムの不具合によって再度誤りが発生してしまうから ・AP 展開ツールによって LB の閉塞解除が行われるから	
	(2) 欧州支社のサービス利用者が利用中の時間帯であり，業務に影響があるから	
設問 3	(1) 売上プログラムと共通プログラムをテスト用サーバの開発環境にデプロイする。	
	(2) 共通プログラムの不具合修正内容を反映すること	
	(3) 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。	

### 問3

出題趣旨	
<p>サービスデスクでは、インシデント管理手順を着実に実施し、サービス目標の達成を図る。</p> <p>本問では、インシデント管理手順における優先度の扱い、再発インシデントに備えた対応、サービスデスクにおける標準変更の対応などを題材に、IT サービスマネージャとして、インシデント管理手順を遂行する能力、プロセスを改善する能力などを問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問1	(1) 技術課に対してインシデント対応を優先してもらうための依頼	
	(2) 作業計画策定のときに想定されるインシデント対応の作業時間を確保していること	
設問2	(1) サービスを変更した際に想定されるインシデントの解決手順	
	(2) 技術課が行うインシデント対応の作業負荷が低減するから	
設問3	(1) サービスデスクで実施できるように標準変更の手順を整備する。	
	(2) <ul style="list-style-type: none"> <li>・変更要求の依頼から実施までの期間が短くなる。</li> <li>・変更要求の依頼から実施までの期間が1営業日以内となる。</li> </ul>	