午後Ⅰ試験

問1

問1では、サービスマネジメントにおけるインシデント管理や問題管理を題材に、インシデント管理プロセスの分析と改善について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問2(3)は、正答率が平均的であった。パス3に時間がかかっていることだけを記述した解答が多かった。SLAの目標値達成が危ぶまれる状況を踏まえ、インシデントの解決目標時間に対して、他のパスと比較してパス3を優先すべき具体的な理由を解答してほしい。

設問3(1)は、正答率がやや低かった。改善が必要な課題を正確に把握するため、作業待ちの発生状況をシステムで記録された定量的なデータから、何をどのように調査する必要があるのか具体的に解答してほしい。

設問3(2)は、正答率が低かった。サービスデスクと開発課で同じ活動をしていることだけを指摘する解答が散見された。本来サービスデスクで発見すべき回避策が開発課で多く発見されているという状況から、具体的な改善の課題を解答してほしい。

問2

問2では、サービス可用性管理の分野からSRE (Site Reliability Engineering) の考え方を題材に、信頼性を向上していく技術について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1は、正答率がやや低かった。Sチームが開発から運用までのライフサイクル全般に関わる点だけに着目した解答も多かった。T6サービスに着目して、U社SREチームの要員には、運用だけではなく開発の業務経験も必要な理由を解答してほしい。

設問3(2)は、正答率は平均的であった。4月25日にEB (エラーバジェット) が3分を下回った点について解答してほしいが、部分的な解答も多かった。

設問4(1)は、正答率がやや低かった。EBを使って効果的な議論を行った点に着目し、稼働環境へのリリース作業について解答してほしいが、信頼性回復の改善活動といった解答も多かった。

問3

問3では、ITサービス継続管理におけるクラウドサービス活用を題材に、課題認識、計画見直し時の関係者との合意形成、緊急事態発生時の体制整備について出題した。全体として正解率はやや低かった。

設問2(1)は正解率が低かった。クラウドサービスを活用する際は、災害に備えた自社の方針とクラウドサービスの対応内容が整合していることの確認が重要であると認識してほしい。

設問2(2)は正解率がやや低かった。テスト結果を目標値へ反映することに留まった解答が散見された。実現可能な目標を設定するために、テスト結果評価後に合意形成していくプロセスを認識してほしい。

設問4(1)は正解率がやや低かった。システムを利用した業務影響及び業務再開可否を、サービス利用者側で確認する際には、サービス利用者側と事前に役割を合意して計画に組み込むことが重要である。