

平成 29 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	
企業の業務を支援する IT サービスには、少ないサービスの停止時間などの、高い可用性が求められる。 本問では、POS システムを題材に、障害回復手順の整備、修理時間の短縮、予防保守などの観点から、IT サービスの可用性に関する管理能力、障害に対するサービスの回復力を向上させる能力、及び供給者管理の実務能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 99.6	
	(2) 情報収集ツールを利用するときに、データの種類と期間を指定する。	
設問 2	(1) 釣銭詰まりの障害が一定回数以上になった場合、予防保守を促すために、その情報を通知情報に加える。	
	(2) 硬貨搬送ベルトの点検に経時保守を追加する。	
設問 3	(1) 修理用部品の在庫及び保守員の配置	
	(2) 目標値は Z 社の SLA と整合を図り、サービスレベルについて C 社と合意する。	

問 2

出題趣旨	
IT サービスマネジメントの日常管理を通じて、標準化された問題管理プロセス及び変更管理プロセスを確立することが重要になる。 本問では、問題管理における問題解決、変更管理における RFC の受入れ、意思決定における考慮点、構成管理プロセスとの連携などを題材に、サービスマネジメントの実務能力について問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 根本原因	
	(2) ・サービスの要求事項 ・変更の理由	
設問 2	(1) ・RFC の内容を事前に確認し、リスクアセスメントを行い、結果を CAB に提出する。 ・代理者を CAB 要員として登録し、代理者を CAB に参加させる。	
	(2) CMDB の記録を更新	
設問 3	原因が特定できないで、かつ、再発インシデントなしの問題	
設問 4	(1) 速やかに CAB を開催し、確認テストに 5 日の日数を確保する必要があるから	
	(2) 夜間バッチジョブがオンライン処理開始までに終了しない。	

問 3

出題趣旨	
IT サービスの拡大に伴って、IT サービスと利用者の接点となるサービスデスクの機能は、ますます重要になってくる。 本問では、顧客のサービスデスク機能を受託しているサービス提供者を題材に、サービスデスク業務の計画と実施を行う IT サービスマネージャを想定して、サービスデスクの組織化に関する能力、利用者に対して FAQ などの支援ツールに関する能力、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、情報セキュリティインシデントを想定した訓練に対応する実務能力などを問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	サービス要求件数の削減が期待できる。	
	(2)	Web サイトのアクセス履歴で今回作成した FAQ が閲覧されていることを確認する。	
設問 2	(1)	表 1 の回答時間のサービスレベル目標が未達となる。	
	(2)	中堅者の電子メール対応で確認が必要で、かつ、確認待ちも発生するから	
設問 3	(1)	訓練メールに関する問合せ件数が増加することから電話がつながりにくくなる。	
	(2)	訓練実施日を増やして、1 回の訓練対象者を少なくする。	