

令和7年度 春期 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 サービス提供組織では、組織が規定するプロセス手順に基づいてサービスマネジメント活動を行うことで、利用者に安定したサービス提供を行うことができる。                       |  |
| 本問では、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、インシデント対応の手順、インシデント対応に関連して対応するリアクティブな問題管理の活動などに関する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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SLA の目標値を確実に達成するため</li> <li>・ インシデントの解決時間を短縮するため</li> </ul> |                                                                                                                      |    |
| 設問2 | (1)                                                                                                  | インシデント番号                                                                                                             |    |
|     | (2)                                                                                                  | a 60                                                                                                                 |    |
|     |                                                                                                      | b 40                                                                                                                 |    |
|     | (3)                                                                                                  | パス3は6時間45分で通常インシデントの解決目標時間に近づいているから                                                                                  |    |
| 設問3 | (1)                                                                                                  | I41の終了日時とI71の開始日時の時間差の状況                                                                                             |    |
|     | (2)                                                                                                  | サービスデスクで回避策を発見できなかった60件のうち、20件を開発課が発見していること                                                                          |    |
|     | (3)                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ オペレーターが回避策を効果的に検索できるツールの開発</li> <li>・ 開発課要員によるオペレーターへのMツール使用法の教育</li> </ul> |    |

問2

| 出題趣旨                                                                                                           |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 高可用性が求められるクラウドネイティブなシステム環境において、システムの信頼性を向上させるための取組として、SRE (Site Reliability Engineering) の考え方を導入する組織が増えている。    |  |
| 本問では、SRE を導入する題材として、エラーバジェット (EB) に基づいた作業の仕方、システム運用の自動化の取組、SRE がチームとして効果的に機能する組織のあり方などを通じて、信頼性を向上していく技術と能力を問う。 |  |

| 設問  | 解答例・解答の要点                                                                                                       |                                                                                                          | 備考 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 設問1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ アプリケーションプログラムの不具合の改修を実施するから</li> <li>・ 表1項番8の業務内容を行う必要があるから</li> </ul> |                                                                                                          |    |
| 設問2 | 故障対応などの緊急リリースを行う必要があるから                                                                                         |                                                                                                          |    |
| 設問3 | (1)                                                                                                             | 3                                                                                                        |    |
|     | (2)                                                                                                             | 4月25日にEBが3分を下回ったから                                                                                       |    |
|     | (3)                                                                                                             | ・ リリース作業でのEB消費を防止できるから                                                                                   |    |
|     |                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 稼働率が低下することを防ぐことができるから</li> <li>・ 障害復旧時間を短縮することができるから</li> </ul> |    |
| 設問4 | (1)                                                                                                             | 稼働環境へのリリース作業                                                                                             |    |
|     | (2)                                                                                                             | 成功したリクエスト数                                                                                               |    |

### 問 3

| 出題趣旨                                                                                                                |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| IT サービスの提供において、クラウドサービスの利用が進み、事業継続計画（BCP）に基づいたサービス継続計画の対策としても、クラウドサービスを活用する形態が増えている。                                |  |
| 本問では、BCP と連携したサービス継続計画を策定し、目標達成をするための課題認識、復旧方式検討、サービス継続計画の発動から暫定回復に至るフェーズにおける実施項目の検討と評価を通じて、サービス継続に関する計画能力、評価能力を問う。 |  |

| 設問   | 解答例・解答の要点 |                                                                                                        | 備考 |
|------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 設問 1 | (1)       | 被災当日の 0 時                                                                                              |    |
|      | (2)       | ・ F ファイルを S クラウドにバックアップした上で S クラウドに転送して保存し、被災時に参照可能とする。<br>・ 最新版の復旧手順書を印刷して、使用する拠点に配備し、被災時に使用できるようにする。 |    |
| 設問 2 | (1)       | ・ バックアップの遠隔地保管の有無<br>・ S クラウドの RPO 及び RTO                                                              |    |
|      | (2)       | 実現可能な RTO とするため                                                                                        |    |
| 設問 3 |           | 事故受付リクエスト全件の 95% の応答時間が 10 秒以内                                                                         |    |
| 設問 4 | (1)       | 損害サービス拠点及び本社での業務面の復旧確認                                                                                 |    |
|      | (2)       | ・ S 社担当者の緊急事態対応訓練への参加<br>・ データ回復作業を行う S 社体制の確保                                                         |    |