

平成29年度秋期 IT サービスマネージャ試験 午後I試験 解答速報

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2017.10.18 発表

問1 ITサービスの可用性

【解答例】

[設問1]

- (1) 99.6
- (2) 情報収集ツールで機器の状態と故障エラーログのデータを優先して収集し診断する。
(38字)

[設問2]

- (1) 釣銭詰まりの状態が一定頻度で発生した場合に状態監視保守の必要性を監視システムに通知する機能
(45字)
- (2) 硬貨搬送ベルトの交換を定期保守から経時保守に切り替える。
(28字)

[設問3]

- (1) 修理用部品の在庫及び保守員の配置
(16字)
- (2) U社がZ社と締結しているPOSサービスのSLAのサービスレベル目標を達成すること
(40字)

問2 問題管理及び変更管理

【解答例】

[設問1]

- (1) 問題の根本原因
(7字)
- (2) サービスの要求事項
(9字)

[設問2]

- (1) CABの開催日までにRFCの内容を評価して結果をCAB議長に送付する。
(35字)
- (2) CMDBにCIの変更を反映
(13字)

[設問 3]

原因を特定できない問題かつ再発インシデントがない問題

(26 字)

[設問 4]

(1) 次の定期開催の CAB を待っていては集計処理までに対応を完了できないため

(35 字)

(2) P1 の処理時間が長くなりオンライン処理の開始が遅延するリスク

(30 字)

問 3 サービスデスク

【解答例】

[設問 1]

(1) サービス要求の件数が減少してサービスデスクの業務負荷が減る。

(30 字)

(2) Web サイトのアクセス履歴の FAQ のアクセス数が増加していること

(32 字)

[設問 2]

(1) 回答時間のサービスレベル目標を達成できないリスク

(24 字)

(2) 中堅者が電子メールに関する回答を熟練者に確認する時間分回答時間が増えるため

(37 字)

[設問 3]

(1) 標的型メールの問合せが集中し、サービスデスクの負荷が一時的に高まる

(33 字)

(2) 問合せの集中を避けるため訓練実施日を連続させない

(24 字)

以 上