

平成30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 2018.10.24 発表

問1 ITサービスの継続性

【解答例】

[設問1]

- (1) 被災状況によっては RTO 内に本社からフルバックアップデータを取り寄せできない (38 字)
- (2) 財務会計システムのフルバックアップデータを支社でも毎回取得する (31 字)
- (3) 開始時刻：17:00 終了時刻：24:00

[設問2]

- (1) オンライン処理時間中に障害発生した場合でも当日の入力データの再入力が必要になる (39 字)
- (2) DB 更新ログを生産管理システムのストレージにも同時に記録する (30 字)

[設問3]

- (1) 担当者が複数の場合は全員の電話番号を連絡表に記載する (26 字)
- (2) 連絡表のデータを本社ファイルサーバと支社ファイルサーバに同期させて保管しておく (39 字)

問2 リリース及び展開管理

【解答例】

[設問1]

全ての AP サーバを停止させなくなるため受注管理サービスの可用性が向上する (36 字)

[設問2]

- (1) 不具合により在庫管理ファイルの誤りを再度発生させないため (28 字)
- (2) 本社で 20 時に作業開始すると欧州の休憩時間にシステム停止の時間帯が重なるため (38 字)

[設問3]

- (1) 業務ルール変更で修正した請求プログラム及び共通プログラムの S C をデプロイする (38 字)
- (2) インシデントにより修正した共通プログラムへの修正 (24 字)

- (3) 10月4日に発生したインシデントの不具合の修正確認で実施したテスト (33字)

### 問3 サービスデスク

#### 【解答例】

##### [設問1]

- (1) 技術課に督促した内容と解決目標時刻までの時間と緊迫度を報告 (29字)
- (2) インシデント解決依頼への対応をするための時間を含んだ作業計画を策定しているか (38字)

##### [設問2]

- (1) サービス変更時の問合せが想定されるインシデントに対する解決策 (30字)
- (2) エスカレーションが減少することで IT インフラ群の変更作業に使える時間が増えるため (39字)

##### [設問3]

- (1) 移管する変更要求処理の実施に必要なシステムのアクセス権をサービスデスクに付与する (40字)
- [別解] 移管する変更要求処理の実施に必要な手順をサービスデスクに教育する (32字)
- [別解] 変更管理プロセスに従った技術的ノウハウを継承する (24字)
- (2) 該当するアカウント変更要求の処理が迅速に行われるようになる (29字)
- [別解] インシデントとアカウント変更要求の窓口が一本化される (26字)

以上