

令和4年度春期 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 2022.04.20 発表

2022.04.21 修正

問1 受注システムのサービスレベル管理

【解答例】

[設問1]

- (1) 運用開始後に想定していない問題が発見される可能性があるため
(別解) システム稼働に対する信頼性のデータが不十分であるため
- (2) 427

[設問2]

99.2

[設問3]

- (1) 項番: 3
理由: 計画外の停止時間を30分以上短縮する必要があるため
- (2) 部品交換の依頼から交換までを60分以内に短縮してもらう。

[設問4]

監視システムのアラート検知が利用者からの連絡より遅いため
(別解) 連絡を受けてからインシデントを記録まで15分かかっているため

問2 容量・能力管理

【解答例】

[設問1]

25

[設問2]

今後3年間の購入数の見通し

[設問3]

1日当たり会員が閲覧するEサービスのWebページ数の合計値

[設問4]

- (1) 会員数増加の予測値が20%に上昇したことで必要な全体のスループットが増加するため
- (2) 業務システムの必要スループットを実績値から求める。

[設問 5]

毎週土曜日のタイムセールを業務ピーク時以外の時間帯にずらし利用者の分散を図る。

問 3 サービスの移行

【解答例】

[設問 1]

- (1) B 社サービスの計画停止の事前予告が 15 日前までに A 社から利用者に案内可能か。
- (2) 停止検知から 4 時間で回復した場合は、利用者にとっての停止が 4 時間を超えるため
- (3) ハードウェア障害が発生した場合でもバックアップデータ復元を確実にするため
- (4) データを A 社へのサービス以外に流用しないこと

[設問 2]

- (1) 3,460
- (2) 2,212

[設問 3]

インシデント発生から解決までの途中経過も連絡してもらう。

以上