

## IT サービスマネージャ 解答例

### 【午 後 I】

#### 問 1 インシデント管理プロセスの分析と改善（配点 50 点）

設問 1（6 点）

確実に SLA の目標値を達成させるため

設問 2（22 点：(1)5 点, (2)5 点 × 2, (3)7 点）

(1) インシデント番号

(2) a : 60      b : 40

(3) パス 3 の平均実施時間が最も長く、エスカレーションされたインシデントを全て含むため

設問 3（22 点：(1)7 点, (2)8 点, (3)7 点）

(1) I41 の終了日時と I71 の開始日時との差の発生状況を調べる。

(2) サービスデスクにおいて既知の誤りの回避策の発見漏れがあるため、開発課で再度調査が必要になっていること

（別解）I31 と比べて I71 の開発課の調査活動に時間が掛かっており、既知の誤りの調査活動の重複も見られるうこと

(3) c : M ツールの高度な検索機能の使い方を含む、操作方法の教育の実施

#### 問 2 高可用性システムの信頼性向上（配点 50 点）

設問 1（8 点）

アプリケーションプログラムの不具合の改修の役割分担があるため

（別解）SRE では開発から運用までのライフサイクルに関わるため

設問 2（8 点）

不具合修正を行う緊急リリースについては実施せざるを得ないため

設問 3（20 点：(1)5 点, (2)7 点, (3)8 点）

(1) a : 3

(2) EB が 3 分以下となり、消費がひっ迫したため

(3) サービス停止時間が減少し、SLO を達成した状態を維持できる。

設問 4（14 点：(1)7 点, (2)7 点）

(1) b : 信頼性回復のための改善活動

(2) c : 応答したリクエストの数

#### 問 3 IT サービス継続管理（配点 50 点）

設問 1（15 点：(1)5 点, (2)10 点）

(1) 被災当日の 0 時

(2) 各利用拠点に最新版の F ファイルと印刷した復旧手順書を配備し、いつでも参照できるようにしておく。

設問 2 (14 点:(1)7 点, (2)7 点)

- (1) バックアップの対象と取得のタイミング
- (2) RTO を実現可能な値で設定し合意するため

設問 3 (7 点)

事故受付リクエスト全件の 95%が応答時間 10 秒以内

設問 4 (14 点:(1)7 点, (2)7 点)

- (1) a : 障害復旧後のシステム正常稼働の業務面の確認と報告
- (2) データ回復作業の訓練への S 社担当者の参加

以上