

IT サービスマネージャ 解答例

【午後 I】

問 1 (配点 50 点)

設問 1 (20 点:(1)6 点×2, (2)8 点)

(1) a : 120 分

b : 被災当日のオンライン開始

(2) 被災当日のオンライン開始時点から被災時点までに入力したデータを再入力すること

設問 2 (13 点:(1)8 点, (2)5 点)

(1) 災対システムの起動作業時間である 30 分以内にストレージ容量の追加が完了すること

(2) S 社

設問 3 (17 点:(1)9 点, (2)8 点)

(1) 訓練に B チームのオペレータも参加させ、不測の事態にも RTO 内に復旧が可能な体制にしておく。

(2) 変更に伴って生じる作業についてのマニュアル更新作業を変更管理プロセスに追加する。

問 2 (配点 50 点)

設問 1 (24 点:8 点×3)

(1) SLA 未達の兆候がつかめるよう、しきい値を SLA の目標値よりも厳しい値で設定する。

(2) 受注分析サービスのバッチ処理の起動時刻を毎日 11 時に変更する。

(3) ピーク時間帯を避けてバッチ処理を動かすことで、CPU の負荷の集中を防げるから

設問 2 (10 点)

サーバの CPU 使用率や処理件数から、2 台の代理店サーバに処理が均等に割り当てられ、負荷分散が正常に行われていることを確認

設問 3 (16 点:8 点×2)

(1) データ処理量の変化とオンライン応答時間の実績値との関連の把握

(2) 営業部門から入手する、将来のサービスに対する需要やサービス利用者の見通しの情報

問 3 (配点 50 点)

設問 1 (22 点:(1)7 点×2, (2)8 点)

(1) ① 優先度が“中”なのに開発チームへ直ちに緊急連絡を行わなかった。

② 独自の判断で、回復処理を行わずに、原因調査を優先させた。

(2) 今後同様のインシデントが発生した場合に参照して、効率良く対応するため

設問 2 (12 点:6 点×2)

(1) メールサーバのログ

(2) 開封せずに直ちに当該電子メールごと削除

設問 3 (8 点)

調査が必要な事象の発生を運用チームに伝え、インシデントとして早急に対応をとるため

設問 4 (8 点)

配送管理サービスの“異常”の表示メッセージの優先度判定ルールを“高”に変更する。

以上