

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 (22 点:(1)7 点, (2)7 点, (3)4 点×2)

- (1) 移送手段が断たれた場合にフルバックアップデータを支社に届けることができない。
- (2) フルバックアップデータの写しを支社のファイルサーバにも保存しておく。
- (3) (開始時刻) 17:00 (終了時刻) 24:00

設問 2 (14 点:7 点×2)

- (1) 被災当日の障害発生時点までに入力した会計伝票について, 再入力を行う必要がなくなる。
- (2) 財務会計システムの DB 更新ログを生産管理システムのストレージに記録する。

設問 3 (14 点:7 点×2)

- (1) 担当者が複数の場合, 正副 2 名の代表者の電話番号を記載する。
- (2) 連絡表の更新の都度, 最新版を支社のファイルサーバにも保存する。

問 2 (配点 50 点)

設問 1 (8 点)

稼働環境への PG のデプロイの作業時間を短縮でき, 欧州支社の休憩時間内で実施できる。

設問 2 (16 点:8 点×2)

- (1) 誤りを修正した在庫管理ファイルに, 再度誤りを発生させないため
- (2) 欧州支社の休憩時間帯に作業を実施することで, 業務への影響を与えないようにするため

設問 3 (26 点:(1)9 点, (2)8 点, (3)9 点)

- (1) インシデント対応において不具合が修正されたプログラムを, 開発環境にデプロイする。
- (2) 10 月 4 日のインシデント対応のために行われた修正
- (3) 10 月 4 日のインシデント対応によって生じる, 業務ルール変更計画への影響の確認

問 3 (配点 50 点)

設問 1 (16 点:8 点×2)

- (1) 回答期限の遅れを上位権限者に伝える階層的エスカレーション
- (2) インシデントの解決の依頼を受けた技術者が, その対応作業を作業計画に含めていること

設問 2 (16 点:8 点×2)

- (1) サービスを変更した際に発生が予想されるインシデントの解決手順
- (2) 対応すべきインシデントの件数が減り, そのぶんの時間を他の作業に充てることができる。

設問 3 (18 点:9 点×2)

- (1) 変更要求の処理をサービスデスクで行うための手順書の作成とその教育の実施
- (2) インシデントも変更要求も, 窓口がサービスデスクに一本化される。

以上