

## 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 (16 点:(1)7 点, (2)9 点)

- (1) 99.6(%) ※計画サービス時間:480 時間, 停止時間:2 時間で計算
- (2) ストアコントローラから最近の機器の状態と故障エラーログを先に収集し診断を開始する。

## 設問 2 (17 点:(1)9 点, (2)8 点)

- (1) 釣銭詰まりなどの軽微な障害でも, 一定回数以上繰り返された場合には異常通知を監視システムに送信する。
- (2) 硬貨搬送ベルトを経時保守の対象の部品とする。

※硬貨搬送ベルトが経時保守の対象部品ではない場合

(別解) 通知情報を活用して, 経時保守が適時に行われるようにする。

※硬貨搬送ベルトが経時保守の対象部品に含まれている場合

## 設問 3 (17 点:(1)8 点, (2)9 点)

- (1) 修理用部品の在庫及び保守員の配置
- (2) 目標値が, Z 社とのサービスレベルの目標値を満たすのに必要十分であるか考慮する。

## 問 2 (配点 50 点)

## 設問 1 (12 点:6 点×2)

- (1) 根本原因
- (2) サービスの要求事項

## 設問 2 (14 点:(1)8 点, (2)6 点)

- (1) 事前に送付された RFC の内容を読んで議長に助言内容を伝え, 議決権を委任する。
- (2) CMDB の変更対象の CI を更新

## 設問 3 (8 点)

原因が“特定できない”かつ再発インシデントが“なし”の問題

## 設問 4 (16 点:8 点×2)

- (1) 10 月 17 日の CAB で受入れを決定するのでは, 20 日までに対応を完了できないから
- (2) 稼働環境では P1 の処理時間が延び, オンライン処理開始が遅れる。

## 問 3 (配点 50 点)

## 設問 1 (16 点:8 点×2)

- (1) 利用者からの問合せ件数が減少し, 対応の負荷が軽減される。
- (2) Web サイトのアクセス履歴を見て FAQ のアクセス数が増加していることを確認する。

設問 2 (17 点:(1)8 点, (2)9 点)

- (1) 回答時間のサービスレベル目標を達成できないリスク
- (2) 中堅者の回答の確認作業を熟練者が行くと、回答時間が 15 分を超えるおそれがあるから

設問 3 (17 点:(1)9 点, (2)8 点)

- (1) 訓練の実施によって、電子メールに関する問合せが 1 日当たり 10 件程度増加する。
- (2) 問合せが集中しないよう、訓練メールの送信を分散してもらう。

以上