

問題 1 次のITサービスマネジメントに関する記述中の[]に入れるべき適切な字句を解答群から選べ。

ITサービスマネジメントではユーザからの問合せは[(1)]で受付け、問合せの内容を把握し記録を行う。次に、[(2)]管理で、サービスの復旧を目的に暫定的な対応を行いビジネス業務への影響を最小限に抑える。

[(2)]の根本的な原因を解明して恒久的な処置を行い、再発防止及び潜在的な問題に対して予防措置を取るのが[(3)]管理である。

[(2)]管理や[(3)]管理の結果、ITサービスに対する不具合の修正や新機能の追加などの要求を一元的に管理するのは[(4)]管理である。この際、変更されたハードウェアやソフトウェアのバージョンなどのIT要素の構成アイテムの正確な情報を維持管理するのが[(5)]管理である。

[(6)]管理では[(4)]管理で承認された要求を本番環境へ効率よくかつ安全に実装し、実装後の品質を保証する。

(1) の解答群

ア. サービスデスク

イ. アカウントデスク

ウ. システムオペレーション

エ. ユーザオペレーション

(2) ～ (6) の解答群

ア. 変更

イ. インシデント

ウ. 問題

エ. セキュリティ

オ. 構成

カ. 可用性

キ. リリース

ク. キャパシティ

ケ. プロジェクト

コ. プロセス