

問題 1 次のサービスサポー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。

コンピュータシステムの運用・管理業務に関する体系的なガイドラインにイギリス商務省が作成した ITIL V2 がある。ITIL V2 は、サービスサポート(IT サービスの的確な提供) と、サービスデリバリ(効率的な投資効果による継続的なサービスの向上)を中心に数冊の書籍から構成されている。

サービスサポートは、顧客やユーザからの問い合わせや問題を解決し、迅速に業務を再開することを目的としており、一つの機能と五つのプロセスから構成される。サービスサポートの機能と各プロセスの関連は次のとおりである。

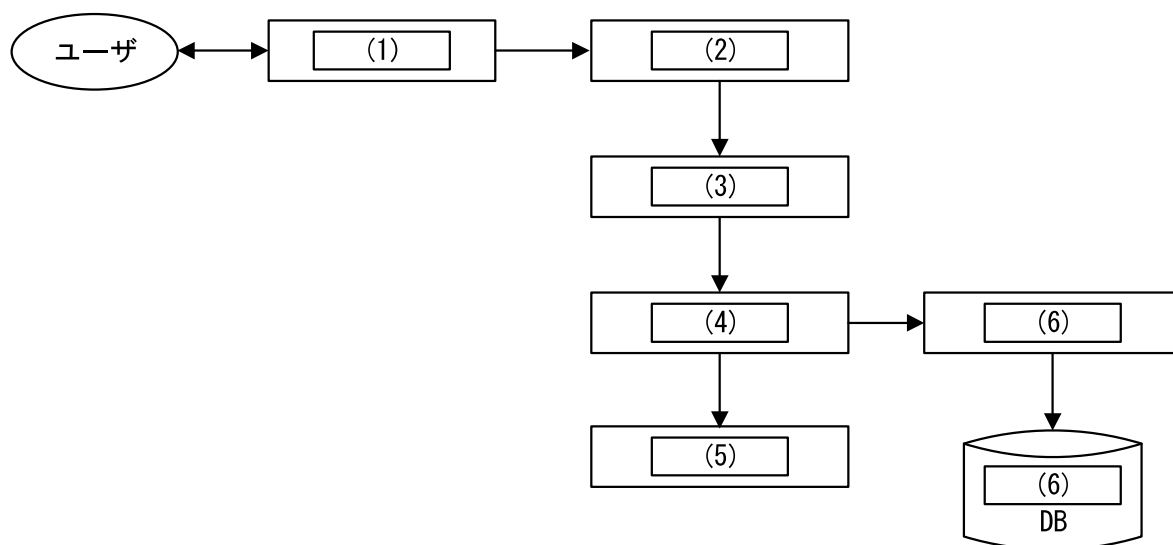


図 サービスサポートの機能と各プロセスの関連

□(1)は、顧客やユーザからの問い合わせに対応する単一の窓口である。顧客やユーザからのあらゆる問い合わせを一元的に受け付け、その内容をすべて記録する。また、顧客やユーザに問い合わせの対応状況を随時報告する。□(1)では対応できない問い合わせは、□(2)に引き渡す。

□(2)は、引き渡された問い合わせ(トラブルや障害、事故など)に対して、原因追求は後回しにして、通常の IT サービスを回復するように暫定措置を行う。インシデントを解決するために必要な知識が不足している場合、より専門的な知識を持つ組織にインシデントを引き渡すが、このことを□(7)と呼ぶ。

□(3)は、インシデントを引き起こした根本原因を追究し、恒久的な解決策の提示を行う。また、インシデントの再発を防止するために、業務に及ぼす影響を最小限に抑える解決策の実行を□(4)に依頼する。

□(4)は、IT サービスに対する不具合の修正や新機能の適用などの変更要求を一元的に管理する。ここで承認された変更要求だけが、□(5)に引き渡される。

□(5)は、承認された変更要求を本番環境に実装し、変更後の本番環境の品質を保証する。

(6) は、ハードウェアの種類やソフトウェアのバージョンなどの IT インフラの正確な情報を取得し、最新の状態に保つ。

**(1) , (7) の解答群**

ア. エスカレーション  
ウ. サービスデスク

イ. エビデンス  
エ. サービスデリバリ

**(2) ~ (6) の解答群**

ア. インシデント管理  
ウ. 構成管理  
オ. 問題管理

イ. 可用性管理  
エ. 変更管理  
カ. リリース管理