

3. 3プロジェクトマネジメントとサービスマネジメント（サービスマネジメント）

IT サービスマネジメントに関する説明として、適切なものはどれか。

イ. サービスを提供する企業が、自社の情報セキュリティに対する考え方などを明文化して、具体的に管理すること。

ウ. サービスを提供する企業が、将来、起こるかもしれない問題に対して、あらかじめ対応を決めて管理すること。

エ. サービスを提供する企業が、利用者ニーズを満たすための IT サービスを、適正かつ安全に運用されたサービスとして効果的に提供するために管理すること。

利用者が IT サービスプロバイダと契約する際、双方の間でサービスの品質と範囲を明文化する文書はどれか。

イ. サービス文書

エ. サービスレベル要件

IT サービスの提供・管理を効率的に行うための、ベストプラクティスを体系的にまとめたものはどれか。

工. SLCP

IT サービスにおいて、利用するサービスやデータが常に正しい状態にあることを表すものはどれか。

工. 操作性

経理部では新たな財務会計パッケージを使用することにより、このパッケージを搭載した新サーバがベンダから納品された。サーバの運用管理は情報システム部が行うことになった。利用者部門である経理部と、運用部門である情報システム部の間で、サービスレベルの観点で合意すべき事項に関する記述 a～d のうち、適切な記述をすべて挙げたものはどれか。

a. 財務会計パッケージの利用可能な時間帯

b. 新サーバ購入費用の情報システム部との負担割合

c. 新サーバをベンダから受け入れる際のテスト項目

d. データバックアップの取得範囲と頻度

 $\perp. \quad c, d$

外部のストレージサービスを可用性の観点から評価する項目として、適切なものはどれか。

ア. 緊急のメンテナンスに伴うサービスの計画外の停止時間

イ. サービス利用の際のユーザインタフェースのわかりやすさ

ウ. 保管データの利用者に対するアクセス権の設定の自由度

エ. 利用するストレージの単位容量当たりの費用

問題 7

メールシステムに関するサービスマネジメントの PDCA サイクルのうち、C (Check) に該当するものはどれか。

- ア. メールシステムの応答時間を短縮するために、サーバ構成の見直しを提案した。
- イ. メールシステムの稼働率などの目標値を設定し、必要な資源を明確にした。
- ウ. メールシステムの障害回復や回復時間を測定して稼働率を算出し、目標値との比較を行った。
- エ. メールシステムの設計内容に従って、ファイルの割当てなどのシステムのセットアップ作業を実施した。

3. 3 プロジェクトマネジメントとサービスマネジメント (サービスサポート／サービスデリバリ)

問題 1

IT サービスマネジメントにおけるインシデントはどれか。

- ア. サービスに対する質問と回答をまとめた問題集
- イ. サービスの提供者と利用者の間で合意されたサービスの内容及びレベル
- ウ. サービス品質の低下を引き起こすもの
- エ. サービスレベルを維持管理する活動

問題 2

IT サービスマネジメントの問題管理に関する説明として、適切なものはどれか。

- ア. ソフトウェア障害の根本原因を究明する。
- イ. ソフトウェアの変更要否を決定する。
- ウ. ソフトウェアのバージョンを管理する。
- エ. ソフトウェアを組み込んで動作を確認する。

問題 3

サービスサポートにおける管理機能のうち、ハードウェア、ソフトウェアといった IT 資産を網羅的に洗い出し、IT 資産の管理台帳に記載して管理するものはどれか。

- ア. インシデント管理
- イ. 構成管理
- ウ. 問題管理
- エ. リリース管理

問題 4

サービスデスクの主要な業務内容はどれか。

- ア. IT サービスレベルを評価するため、システムの利用状況を調査・分析する。
- イ. アプリケーションソフトウェアの品質を向上させるため、バグ発生の原因を追求する。
- ウ. 次期システムを企画するため、システム化要望をヒアリングする。
- エ. 利用者の利便性を向上させるため、トラブルなどの問合せに対応する。

問題 5

IT サービスマネジメントにおける問題管理プロセスの活動はどれか。

- ア. “電子メールを返信できない”と各部署から連絡があった。サービスを再開するためバックアップシステムを立ち上げた。
- イ. “電子メールを返信できない”と問合せがあった。利用者に PC の設定を確認してもらったところ、メールアドレスが誤っていたので修正してもらった。
- ウ. メールシステムがサーバのハードウェア障害でダウンした。故障したハードウェア部品の交換と確認テストを実施した。
- エ. メールシステムがダウンした。原因の究明するために情報システム部門の担当者とシステムを構築したベンダの技術者を招集し、情報収集を開始した。

問題 6

情報システムの利用者対応のために導入したサービスデスクにおけるインシデントの受付や対応に関する記述のうち、最も適切なものはどれか。

- ア. 利用者からの障害連絡に対しては、解決方法が正式に決まるまで利用者へ情報提供を行わない。
- イ. 利用者からの障害連絡に対しては、障害の原因の究明ではなく、サービスの回復を主眼として対応する。
- ウ. 利用者からの問合せの受付は、利用者の組織の状況にかかわらず、電子メール、電話、FAX などのうち、いずれか一つの手段に統一する。
- エ. 利用者からの問合せは、すぐに解決できなかったものだけを記録する。

問題 7

IT サービスマネジメントのリリース管理では、変更管理によって計画し、許可されたものを本番環境に実装する作業を行う。リリース管理に関する記述として、適切なものはどれか。

- ア. 変更に関係のある利用者、運用管理者などには、リリース完了後に情報を提供すればよい。
- イ. リリース計画には、計画した時間内に作業を完了できない場合も想定する。
- ウ. リリース後は、新たな障害が発生する可能性はないので備えは不要である。
- エ. リリースの規模にかかわらず、リリースは全利用者に対して同時に実施する。