

令和7年度春期 IT サービスマネージャ試験 午後I試験 解答速報

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2025.04.22 発表

問1 インシデント管理プロセスの分析と改善

【解答例】

[設問1]

インシデントの解決時間を短縮する。

[設問2]

- (1) 開始日時
- (2) a : 60    b : 40
- (3) 全体の 20%を占め、平均実施時間が 405 分と SLA 目標値に対して余裕がないパス  
3

[設問3]

- (1) I41 の終了日時と I71 の開始日時の差を確認する。
- (2) サービスデスクで既知の誤りを調査して探せなかった回避策を、開発課では探せていること
- (3) M ツールの高度な検索機能を新人でも利用できるような改良

問2 高可用性システムの信頼性向上

【解答例】

[設問1]

S チームでは開発から運用までのライフサイクルに関わるため

[設問2]

不具合修正を行う緊急リリースは凍結できない場合があるため

[設問3]

- (1) 3
- (2) 4月25日の消費によりEBが3分以下となったため
- (3) サービス停止時間の短縮で稼働率が向上しSLOに余裕が生じる。

[設問4]

- (1) 稼働環境へのリリース作業の凍結
- (2) 問合せリクエストへの応答数

### 問3 IT サービス継続管理

#### 【解答例】

##### [設問1]

- (1) 直近の0時時点
- (2) 文書管理システムの代替手段を用意し、FファイルのバックアップをSクラウド上に保管する。

##### [設問2]

- (1) 待機系システムで障害が発生した際のRPO
- (2) 実際に必要な復旧作業時間を確保するため

##### [設問3]

事故受付リクエスト全件の95%が応答時間を10秒以内とする。

##### [設問4]

- (1) 障害復旧後のシステムの正常稼働の業務面の確認
- (2) データ回復作業をQ社と連携して行う体制

itec