

問 11 IT サービスにおけるサービスサポートに関する次の記述を読んで、設問 1～5 に答えよ。

L 社は、データセンタを保有し、IT サービスマネジメントを使って IT サービスを提供している。約 50 台の自社の業務システムサーバをデータセンタ内の専用サーバールーム（以下、社内向けサーバールームという）で運用管理している。

ある平日の昼間、社内向けサーバールームで運用管理している業務システムサーバのうち 10 台が停止し、業務システムが停止したことを示すアラートがサーバの監視担当によって確認された。サーバの監視担当は、社内向けサーバールームに駆け付け、各サーバに物理的な故障がないことを確かめた。

〔サービスデスク機能〕

サーバの監視担当は、サービスデスクに連絡した。サービスデスク担当は、連絡を受けた情報を データベースに記録した。このデータベースは、サービスデスク、インシデント管理、問題管理など、サービスサポートの機能や各プロセスで取り扱う情報を一元管理するデータベースである。サービスデスク担当は、本データベースを検索したが、適切な解決策を得られなかったので、インシデント管理担当へエスカレーションした。

〔インシデント管理プロセス〕

インシデント管理の目標は、 することである。

本件において、まず実施すべきアクションは、運用手順に従って、 ことである。このアクションの後、業務を再開することができた。

〔問題管理プロセス〕

問題管理の目標は、 することである。

業務システムの稼働再開後、10 台のサーバ群が停止した原因を調査した。各サーバの仕様は同一で、サーバ 1 台当たりの立上げ時の消費電力は 20kVA、通常動作時の消費電力は利用度合によって 10～20kVA である。今回停止したサーバ群が設置されている電力線は、電源容量が 230kVA に制限されており、現在の設備の制約上、増強がで

きない。同電力線上に、立上げ時の消費電力が大きい装置を 1 台、数日前に設置し、本日、これを立ち上げた時にサーバ群が停止したことが判明した。この装置の立上げ時の消費電力は 50kVA、通常動作時の消費電力は 5~10kVA である。この装置は試験用に設置したものであり、通常、試験に使用しないときは電源を落としている。

図は、当該装置設置前の同電力線における週次及び日次（木曜日）の消費電力のグラフである。平日は、曜日によらず同じ推移を示していることが分かる。

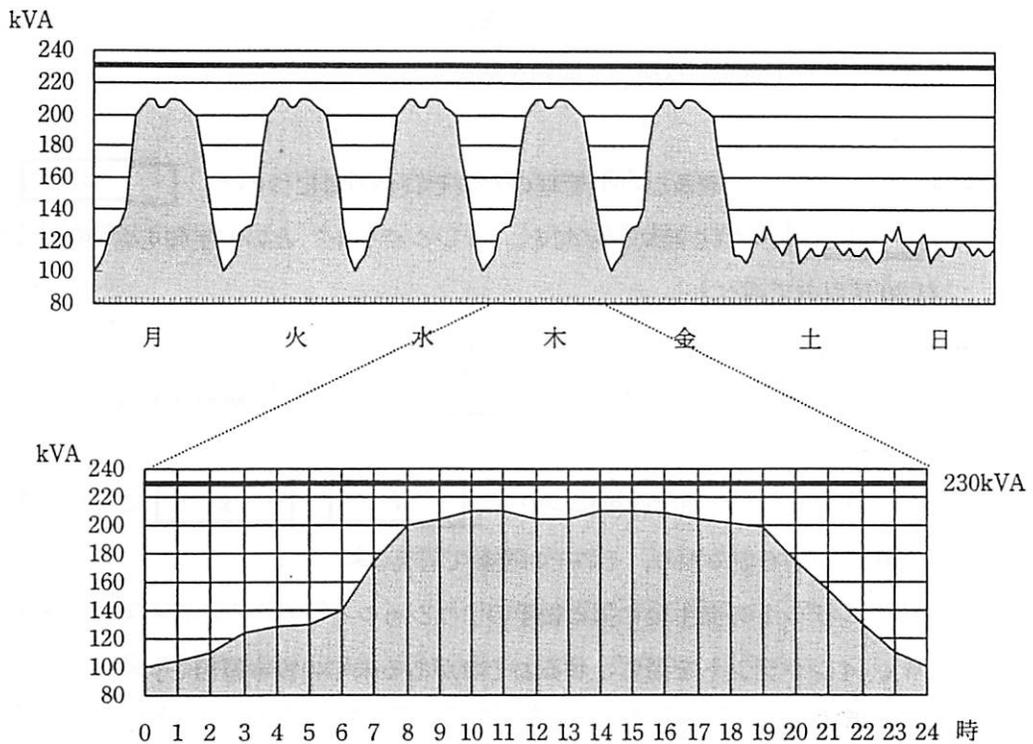


図 同電力線の消費電力（上：週次，下：木曜日の日次を拡大）

今回のサーバ停止の直接原因は、同電力線における e であった。図から、立上げ時の消費電力が 50kVA の当該装置を立ち上げる場合、少なくとも平日の f ~ g 時の間を避けなければならないことが読み取れる。これを基に、当該装置の立上げ日時の調整を問題解決策として採用することにした。

設問1 本文中の に入れる適切な ITIL (Information Technology Infrastructure Library) の用語を答えよ。

設問2 インシデント管理プロセスにおいて、 に入れる適切な字句を解答群の中から選び、記号で答えよ。

解答群

- ア 業務システムを再起動して早急に復旧させる
- イ 業務を手作業に切り換えて業務を継続する
- ウ サーバの保守担当者を呼んで原因を調査させる
- エ サーバを1台ずつ点検して問題を解決する

設問3 インシデント管理及び問題管理のそれぞれの目標について、 及び に入れる適切な字句を、“インシデント”という字句を含めてそれぞれ30字以内で述べよ。

設問4 問題管理プロセスについて、(1)、(2)に答えよ。

- (1) 本事例の問題の原因について、 に入れる適切な字句を10字以内で答えよ。
- (2) 採用された問題解決策について、, に入れる適切な数字を図から読み取り、それぞれ整数で答えよ。

設問5 インシデントの発生後に採る後手のアクションをリアクティブなアクションといい、インシデントを発生させるおそれがある未知の根本原因を突き止めて解決策を提供する先手のアクションをプロアクティブなアクションという。サーバ停止というインシデントを発生させないためにL社が採るべきであったプロアクティブなアクションを解答群の中から二つ選び、記号で答えよ。

解答群

- ア 業務システムが実施している業務を手作業で実施するための訓練をする。
- イ 業務システムの再起動時間を短縮するために、運用手順を見直す。
- ウ サーバや装置を設置する前に、消費電力の最大値の合計を確認する。
- エ サーバを直ちに修理できるよう、サーバの監視担当を定期的に教育する。
- オ 電力線の消費電力の記録を定期的に確認し、増減の傾向を把握する。