

午後 試験

問 1

出題趣旨

アウトソーシングの広がりに伴い、顧客や利用部門との間で合意された SLA に基づいて情報システムを運用することが多くなっている。

本問は、SLA に基づいて情報システムを運用する際の、システム管理エンジニアの活動を主題としている。すなわち、SLA を遵守するためのプロセスを実行する際に発生した問題と解決策について、具体的に論述することを求めている。論述を通じて、システム管理エンジニアに必要な SLA に関する知識、問題分析能力、問題解決能力などを評価する。

問 2

出題趣旨

システム運用管理における業務効率や運用品質の向上のためには、システム運用管理ツールを効果的に利用することが重要である。

本問は、システム運用管理ツールの導入を主題としている。すなわち、運用管理業務の課題や目標を踏まえ、システム運用管理ツールの導入準備作業時に実施した事項と、その際に発生した問題及びその解決策について、具体的に論述することを求めている。論述を通じて、システム管理エンジニアに必要なシステム運用に関する知識、ツール導入に必要な業務分析能力、作業遂行能力、問題解決能力などを評価する。

問 3

出題趣旨

システム障害による損失を小さくするために、障害発生時にはできる限り短い時間で復旧させる必要がある。

本問は、システム障害の長時間化の防止を主題としている。すなわち、運用管理面から、長時間化した原因の究明と実施した防止策について、具体的に論述することを求めている。長時間化の防止には設計上の改善もあるが、そのような論述は出題の趣旨にそぐわない。論述を通じて、システム管理エンジニアに必要な問題分析能力、防止策の立案能力・遂行能力などを評価する。