

午後 試験

問 1

問 1 では、サービスレベル管理について出題した。全体として正答率は高く、サービスレベル管理については、おおむね理解されているようであった。

設問 1 (2)は、正答率が低かった。“予備機への切替えには A 社のシステム担当者の承認が必要”というルールがあるため、重大インシデントの回復時間には、B 社だけでなく A 社の判断プロセスも含まれている。サービス提供者側の回復プロセスを対象にサービスレベルの目標値設定を行うことに気づかない受験者が多く、IT サービスマネジメントの実務経験は少ないことが推察された。

設問 3 では、サービス提供者と供給者の関係を正しく認識していない解答が多く、正答率は低かった。B 社は A 社に対するサービス提供者であり、C 社は B 社に対する供給者である。IT サービスマネージャとして、サービスレベルの目標値設定にあわせて、サービスが確実に提供されるように、供給者管理が必要なことを理解してほしい。

問 2

問 2 では、キャパシティ管理について出題した。全体として正答率は高く、キャパシティ管理については、おおむね理解されているようであった。

設問 1 (2)は、正答率が低かった。サービスレベルの要求水準達成とリソース監視の整合性がとれていないことを問題文中の背景から読み取って、解答を導き出してほしかった。

設問 1 (3)は、正答率が低く、変更管理プロセスやキャパシティ管理プロセスそのものを記述した誤答が多かった。IT サービスマネージャとして、関連するサービスマネジメントプロセスの連携について理解してほしい。

設問 3 は、業務量の需要予測に基づいてピーク時トランザクション件数を算出し、現状の予測値との乖離を把握した上でキャパシティ計画を見直すという内容を取り上げている。IT サービスマネージャとして、キャパシティ管理に関するサービスマネジメントの計画立案と導入について、よく理解してほしい。

問 3

問 3 では、システムの運用管理について出題した。問 3 全体としての正答率は低かった。運用管理のチーム編成や生産性向上の対策など日常的な課題を取り上げたが、このような実務経験の少ない受験者が問 3 を選択した結果と推察された。

設問 1 は、正答率が低かった。図 1 と本文記述をよく読めば、解答は容易に導き出せた。

設問 2 は、(1)、(2)ともに正答率は高く、ジョブ構成に関する理解度は高いと思われる。

設問 3 は、(1)の正答率は低く、単純な計算ミスもあったと思われる。

設問 4 の運用オペレータの省人化を目指した対策としては、設問 3 のオンライン処理の対策のほかに、バックアップ処理の対策が必要になる。“メッセージ対応処理を標準化する”や“対応マニュアルを作る”といった誤答が多く、実効性の高い業務効率化の対策を解答してほしかった。

問 4

問 4 では、電子証明書を利用した認証システムを例にとり、情報セキュリティ管理について出題した。セキュリティ上の問題点発見、認証サービスを安定して稼働させるための考慮点については、おおむね理解されているようであった。

設問 1 (2)では、電子証明書の有効期間や自動更新に関する誤答が多かった。設問 1 では、IT サービスマネージャとして、情報セキュリティを維持しサービスを安定的に稼働させるとともに、システム運用における作業負荷の低減に着目してほしかった。

設問 2 は、正答率が高かった。障害の切分けについては、おおむね理解されているようであった。

設問 3 (1)は、正答率が低かった。IT サービスマネージャとして、情報セキュリティ維持のためには、情報へのアクセスを許可された人だけが情報を使うことができるようにする機密性の観点での対策が重要であることを理解してほしい。