

平成 22 年度 秋期 IT サービスマネージャ試験 解答例

午後 I 試験

問 1

出題趣旨	
企業が事業を行う上で、情報システムは重要な役割を担う。そのため、IT サービスマネージャには、事業要件に沿った形でサービス継続計画を作成し、サービス継続性を管理していく能力が求められる。 本問では、RPO などの目標値を適切に設定する能力、現行のシステム構成や保守・運用プロセスが適切でない場合に問題を発見する能力、及び発見した問題を解決する能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	RPO	なし	
	RTO	磁気テープ媒体の配送とデータ転送の時間差 7 時間を削減できる。	
設問 2	(1)	障害発生日の午前 0 時	
	(2)	a 2	
		b 1	
	(3)	日曜日、月曜日、火曜日	
設問 3	(1)	・本番運用に即した形で切替えリハーサルを行う必要があるから ・バックアップや転送処理が正しく行われたことを確認するため ・DB サーバの更新処理を再度実行するプログラムをテストするため	
	(2)	・ログサーバ 2 の利用者の操作ログを参照し、リストア済み最終シーケンス番号より後の更新処理を実行する。 ・ログサーバ 2 の利用者の操作ログを参照し、シーケンス番号の順番に従って更新処理を実行する。	
	(3)	・変更対象にバックアップサイトのオペレーション手順書を追加し、今後は変更を実施する。 ・本番サイトとバックアップサイトが不整合を起こさないように、変更管理を実施する。	

問 2

出題趣旨	
業務システムの運用に当たっては、IT サービスに影響を与えないように、高い可用性を維持することが重要である。 本問では、可用性の監視能力、可用性を確保するためのシステム構成や運用方式に関する能力、可用性を阻害するシステム構成上の弱点を確認する能力、計画的な保守時間の管理などの可用性管理能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	方式	増強方式 1 ・ 増強方式 2	
	理由	サービス全体を停止させずにサーバの増強が可能だから	
設問 2	a	LB（負荷分散装置）の設定を変更して当該 Web サーバへの処理割当てを取りやめる。	
設問 3	(1)	AP サーバ 1 と AP サーバ 2 は昼間の時間帯にサービスを停止させずに 1 台ずつパッチを適用する。	
	(2)	パッチ適用前にデータのバックアップを取る必要があるので、臨時の保守時間帯では作業が完了しない。	
設問 4	(1)	空室の検索処理や料金参照処理の増加による負荷増加が見込まれるから	
	(2)	サービス利用者から見た応答時間	

問3

出題趣旨		
IT サービスにおいては、サービスデスクの対応が利用者の満足度に影響を与えるので重要である。また、作業のパフォーマンスを適切に管理していくことも重要である。		
本問では、サービスデスク業務の計画と実施を行うリーダを想定して、FAQ などのサポートツール使用に関する能力、インシデント管理プロセスを遂行する能力、管理指標を設定し評価分析する能力、IT サービスに対する顧客満足度を向上していくための管理能力を問う。		

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	a インシデント履歴	
	(2)	インシデント履歴から FAQ 不適合となっているものを抽出し、当該問合せと回答内容を FAQ に追加する。	
設問 2	(1)	ルータの状態を営業店舗に確認し、異常があればネットワーク保守課に対応を依頼する。	
	(2)	4	
設問 3	・アプリケーション保守課の診断手順の一部を診断スクリプトに反映する。 ・アプリケーションに関する問合せと回答内容を FAQ に反映する。		
設問 4	・サポートセンタで受け付けてから利用者に回答するまでの時間を管理する。 ・すべてのインシデントについて目標解決時間を設定して、管理する。		

問4

出題趣旨		
セキュリティインシデントは、企業経営に直結するリスクとして認識されるようになってきており、情報セキュリティの運用・管理の重要性が高まっている。		
本問では、アカウントの管理など情報セキュリティの運用・管理に関する問題を取り上げ、IT サービスマネージャとして、リスク軽減の対策を行う能力、アクセス管理のための技術的方策を策定する能力などの実務能力を問う。		

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	a なりすましによる不正利用	
	(2)	場所 (B)	
		理由 セキュリティが確保された LAN 上で E 社のセキュリティ要件を満たす場所であるから	
設問 2	(1)	初回ログイン時に初期パスワードの変更を強制する。	
	(2)	退職者のアカウント削除を、削除依頼時点で即時実施する。	
	(3)	現在準備されているログ保存用の記憶容量で十分か確認する。	
設問 3	(1)	派遣社員のアカウントを付与する承認者を、総務部長から購買部長に変更する。	
	(2)	登録されているアカウントの一覧をサーバごとに作成し、承認者に確認を依頼する。	
	(3)	・特権 ID 管理者は、承認だけ行い、特権 ID を使った操作はできないようにする。 ・特権 ID 管理者が特権 ID を不正に使用していないことをログで確認する。	