

平成 23 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	
JIS Q 20000 の解決プロセスをテーマにして、迅速なサービス回復を目的とした、インシデントの記録、追跡、終了までの管理プロセスをとりあげた。インシデント処理プロセス実施上の課題や障害に関するレポートイングと改善事例を通して、サービスマネージャとしての実務的管理能力と管理プロセスの改善提案力を問う。	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 業務特異日であるが優先度を 1 ランク上げなかった。	
	(2) <b>根本原因</b> 業務特異日の取扱いが周知されていなかったこと <b>再発防止策</b> 業務特異日の対応を優先度判定ルールの中に明記する。	
	(3) 問題の原因究明を続け、専門部署との連携が遅れた。	
設問 2	(1) Y 氏はサービス回復結果を T 社に確認する前にインシデントが解決したと判断した。	
	(2) Y 氏の他に IT サービス部員を割り当て、T 社とのコミュニケーション対応と調査・診断の作業を分担する。	
設問 3	(1) 障害の根本原因を識別し、再発防止策の実施計画を報告する。	
	(2) 障害回復を早期化させるための暫定対策を整備し、提示する。	

問 2

出題趣旨	
<p>キャパシティ管理では、IT リソースを効率よく利用し、IT リソースのキャパシティとビジネスからの要求を将来にわたって確実に適合させ、業務要件を満足させるように IT サービスのパフォーマンスを監視・分析・調整することが重要である。</p> <p>本問では、IT サービスマネージャとして、将来の需要予測に適合させるためのキャパシティ管理能力と、IT サービスのパフォーマンス問題への対策に関する実務的能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 70	
	(2) 2	
設問 2	(1) 予約システムの性能テスト実施中に、予約状況表示プログラムを実行する。	
	(2) 予約状況表示プログラムのピーク時間帯にかかる実行を禁止する。	
設問 3	(1) 応答時間	
	(2) 応答時間のしきい値を判定条件として設定する。	

### 問 3

出題趣旨	
<p>近年、情報システムにとっては、セキュリティは具備すべき必須要件である。特にインターネット経由で直接顧客にサービスを提供するシステムは、顧客情報の保護、外部からの攻撃への考慮も必要である。</p> <p>本問では、アカウント管理、インターネットからのアクセスログ分析方法、セキュリティ改善などを通じて、IT サービスマネージャとしての実務管理能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 削除申請のあった利用者 ID をすぐにシステムから削除する。	
	(2) システムに登録されている全ての利用者 ID を抽出し、登録内容を確認すること	
	(3) 特権 ID の利用者を特定できるようにしたいので	
設問 2	a 発信元 IP アドレス	
	b 宛先ポート番号	
設問 3	(1) 多くの個人情報を含んでいてセキュリティ要件に反するので	
	(2) ディスク容量の制約がある中で、ログの 1 年間保存に対応するため	
	(3) 外部から不正アクセスによって、ログを改ざん、削除されるおそれがある。	
設問 4	場所 LAN2	
	理由 FW が許可するパケットだけを解析することで、IDS の負荷が軽減されるので	

### 問 4

出題趣旨	
<p>IT サービスマネージャには、ビジネス要件の変化に合わせて、システム運用管理のオペレーションを適切に見直して管理することが求められる。</p> <p>本問では、オペレーション変更に伴う問題発見能力、オペレーション体制を構築する能力、更にはオペレーションが現場で確実に実施されるように管理する能力などの、実務的な能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	① ・リストアジョブを実行する。 ・直前のバックアップデータをリストアする。	
	② ・ジョブ番号 1-3 を実行する。 ・業務日付の更新ジョブを実行する。	
設問 2	(1) ・システムのメンテナンス時間を連続 6 時間しか確保できない。 ・オンライン開始までにシステムのメンテナンスが完了しない。	
	(2) ・月次バッチ処理が異常終了した場合は、オンラインを定刻に開始できない。 ・バッチ処理の実行結果確認の開始時刻までに月次バッチが終了しない。	
	(3) ジョブ番号 2-2 のバックアップ対象を販売データだけにする。	
設問 3	(1) シフト A 2	
	シフト B 1	
	シフト C 2	
	(2) 本番リリースを行う際には、オペレーション手順書を常に最新の内容に更新する。	