平成 23 年度　秋期　IT サービスマネージャ試験　採点講評

午後 I 試験

問 1

問 1 では，インシデント管理について出題した。障害を対象としたインシデント管理は，日常的な管理プロセスであり，是非理解しておいてもらいたい。

設問 1(2)根本原因については，問題文の事象を転記しただけの解答が散見された。

設問 2(2)は，T 社への報告タイミングや報告間隔に関して，“回復処理に進展があった時点で報告する。”のように改善策とならない解答が見受けられた。インシデントの影響を受けた顧客に対するコミュニケーションの重要性について理解しておいてもらいたい。

設問 3(1)は，正答率が高かった。T 社への報告内容として，インシデント管理についてだけでなく，根本原因や再発防止策に関して追加する必要性について，おおむね理解されているようである。

設問 3(2)については，PC の再起動を会員に試してもらうなど，S 社が行うべき提案内容としてふさわしくない解答が散見され，正答率は低かった。問題の趣意をよく理解して解答を導いてほしかった。

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(1)の“Web サーバの CPU 使用率”については，Web サーバの CPU 使用時間の比率を使用せずに算出していると思われる解答が散見され，正答率が低かった。トランザクション数，CPU 使用時間の比率及び CPU 使用率の関係をよく理解して解答を導き出してほしかった。

設問 2 は，性能テスト方法に関する設問であるが，予約状況表示プログラム自体の性能テストを行うなどの誤った解答が散見された。本番時に想定される負荷条件をそろえて行う性能テストの意義と，性能テストに代表される非機能要件テストの重要性を理解しておいてもらいたい。

設問 3(1)は，正答率が高かった。キャパシティ管理は，パフォーマンス及びキャパシティの全ての課題に対し中心となって取り組む必要のあることを理解しておいてもらいたい。

問 3

問 3 では，セキュリティ管理について出題した。全体として正答率は高く，セキュリ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 は，正答率が高かった。アカウント管理の基本的な考え方については理解されていると考えられる。

設問 2 では，FW のログを取得し，外部からの攻撃の有無を調査する方法を取り上げている。ポートスキャンなど具体的な攻撃手段についても理解しておいてもらいたい。

設問 3(2)は，正答率が低かった。アクセスログは 1 か月間ディスクに保管されているので，1 か月ごとに磁気テープに退避することが，アクセスログの改ざんの防止対策にはならない。問題文中のセキュリティ要件とログの管理運用を照らし合わせて，解答を導き出してほしかった。

設問 4 では，侵入検知システムの導入を取り上げている。実効性を高めるためには，処理能力などの技術的な留意点を踏まえた検討が必要になることを理解しておいてもらいたい。

問 4

問 4 では，オペレーション管理について出題した。全体として正答率は高く，運行管理，バッチ処理スケジュールの管理と保守，バックアップとリストアなどについては，おおむね理解されているようであった。

設問 2(1)及び(2)は，正答率が高かった。システムの運用スケジュールを管理する場合は，日次以外の処理や，処理時間が増加傾向であるかについても着目する必要性があることを理解しておいてほしい。

設問 2(3)は，月次バッチの所要時間の短縮方法に関する設問であるが，月次バッチの開始時刻を早めるなどの誤った解答が多かった。このような問題には，バックアップの内容がバックアップの目的に合わせて正しく取得されているか，不要に取得されている内容はないかといった実務的視点から対策を立ててもらいたい。

設問 3(2)は，システムの変更を本番リリースするプロセスの改善について取り上げている。IT サービスマネージャは，システム運用オペレーションが正確に実施されるために，オペレーション手順書などの文書も変更対象の構成品目として管理することの重要性を，是非知っておいてもらいたい。