

平成 24 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	
IT サービスマネージャには、サービスレベルに関する顧客の要件 (Service Level Requirement) を踏まえてサービスレベルの目標値を設定し、目標の達成に向けて必要なリソースを調達してサービスを提供することが求められる。	
本問では、サービスレベルの目標値を設定して管理する能力、及び目標達成に向けて適切な対応を行う能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	99.42 または 98.20		
設問 2	(1)	① ・プラットフォームの稼働率が 99.9%に満たないから ② ・障害発生時の連絡時間に関して規定がないから	
	(2)	応答時間が 3 秒を超えた場合は、2 時間以内に改善する必要があるから	
設問 3	(1)	・プラットフォームの復旧時間が 3 時間 30 分を超えた場合に、W システムを 5 時間以内に復旧できない。 ・プラットフォームの復旧時間が 4 時間以内なので、5 時間以内に W システムを復旧できないことがある。	
	(2)	リソースの使用状況と応答時間の実績値が計画に見合っているかどうか	
	(3)	Web 画面の応答性能に関する満足度	

問 2

出題趣旨	
IT サービスマネージャには、サービス提供に関わる費用を可視化し、適切な財務管理を行うことが求められる。	
本問では、投資決定に影響を及ぼすキャパシティ管理の能力とともに、費用の分類と費目ごとに費用を明確にする能力、費用予算を策定し、管理する能力など、IT サービス財務管理の能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	(a) AP サーバ	
		(b) ・AP サーバが処理する Web サーバ経由のアクセス要求に、サイト閲覧は含まれないから ・AP サーバが処理する Web サーバ経由のアクセス要求は、インターネット予約だけだから	
	(2)	(a) 5,000	
		(b) 9,000	
	(3)	625	
設問 2	(1)	2015 年度以降の減価償却費負担を減らし、費用削減効果を高めたいから	
	(2)	(a) 現行案 ・ 変更案	
		(b) 250	
設問 3	(1)	インターネット接続費用は総合予約システムだけで使用している費用ではないから	
	(2)	総合予約システムと電子メールシステムでインターネット接続費用を配賦する仕組み	

問 3

出題趣旨		
アプリケーションの受入れでは、運用開始後のシステムの利用方法を想定し、切替え前に機能や設定に問題がないことを適切に検証する必要がある。さらに、システムの切替えに当たっては、提供中のサービスに影響を与えないように、リスクを最小限にする移行計画を策定する必要がある。 本問では、IT サービスマネージャとして、受入れ基準、システムを安全、確実に切り替えるための移行計画の策定能力を問う。		

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	・ 後半のグループは切戻し時に宿泊通知の再送ができないので、本番業務に影響を与えるリスクがあるから ・ 前半のグループは切戻し時に宿泊通知の再送ができるので、本番業務に影響を与えるリスクが少ないから	
設問 2	(1) 運用開始後に切戻しを行った場合でも、宛先ファイルの移行が不要な点。	
	(2) 過去分の蓄積ファイルを事前に新システムに移行する。	
	(3) 本番環境で発生する負荷の高い状況でも 1 時間以内にファイル移行が完了できること	
設問 3	(1) 負荷テストにおいて旅行代理店数及び宿泊通知件数の増加を考慮していない。	
	(2) 移行計画が変更された場合は、サポートデスクに最新のリリース計画を説明する。	

問 4

出題趣旨		
脆弱性検査は、脆弱性を発見するための有効な手段の一つである。 本問では、脆弱性検査や仮想攻撃、ログの管理を通じて、情報セキュリティにおけるリスクを低減させ適切な管理策を選定する能力、情報システムへのアクセス管理策を策定する能力を問う。		

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) 販売管理システムの監視サービス会社に対し、脆弱性検査の計画を通知する。	
	(2) 各サーバのログを、検査に伴うレコードと通常運用のレコードに区別するため	
設問 2	(1) 不正アクセスがあった場合、対策の内容と対策の緊急度を定めるため	
	(2) 連続して利用者認証に失敗した場合に、該当する利用者 ID をロックする機能	
	(3) a インターネット	
	b Web サーバ	
設問 3	c TELNET	
	(1) システム管理者以外の情報システム部員が作業内容を確認する。	
	(2) 全サーバの時刻が一致していないと、取得したログの分析に支障があるから	