

平成 26 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は、サービスに関する顧客の要件やサービスレベルの達成目標を踏まえ、サービスを設計していく能力が求められる。	
本問では、販売システムの再構築を通じて必要となる、サービス継続及び可用性管理、キャパシティ管理に関わるサービスの設計能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	確認用端末がサーバと IP-VPN を介して接続されていないので、確認用端末でインシデントを再現できないおそれがある。		
設問 2	a	○	
	b	×	
設問 3	(1)	案 1 ・ 案 2	
	(2)	案 1 は、障害発生日時に関係なく、サービスレベル目標で定めているサービス回復時間内に回復できるから	
設問 4	(1)	AP サーバ②の CPU 使用率	
	(2)	基準値を超過する前に対策が実施できるようにしきい値を設定し、セール実施時に監視項目のしきい値超過の有無を判断する。	

問 2

出題趣旨	
キャパシティ管理では、キャパシティの要求事項に合意し、需要を予測し、要求事項を満たすことを確実にするために、計画を策定する。計画策定は、顧客の事業計画を将来のサービスの要求事項に反映する事業のキャパシティ管理、サービスの応答時間など合意したサービス目標を満たすことを確実にするためのサービスのキャパシティ管理、運用資源及びコンポーネントの計画・管理を中心とするコンポーネントのキャパシティ管理などの分野で実施する。	
本問では、IT サービスマネージャに要求されるキャパシティ管理の能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	営業部と合意した加盟店決済サービスの応答時間を保証する必要があるから	
	(2)	一括決済サービスのためのバッチ処理は、繁忙時間帯には起動しない。	
設問 2		2013 年 12 月末にストレージ容量が 2.5G バイト不足するので、ディスク装置を 1 台増設する。	
設問 3	(1)	(a) 加盟店の 1 割を想定して計画しているので、ディスク装置の容量が不足する。	
		(b) 営業部の需要予測に基づいて適切なタイミングでキャパシティ計画を見直す。	
	(2)	配付を開始すると、加盟店向けサービスの応答時間に影響を与える。	

問 3

出題趣旨	
IT サービスのクラウド化の進展とともに、それを支えるデータセンタの重要性は従来に増して高まっている。データセンタにおけるインシデント対応、入室管理及び設備・機器の管理においては、サービスマネジメントプロセスに裏付けられた精度の高い管理が必要となる。 本問では、IT サービスマネジメントを行う上で、IT サービスマネージャとしての実務的管理能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	表 1 の段階的取扱いで示した①及び③の状況が発生しているのに、専門部署に回復処理を依頼しなかった。	
	(2)	温度警告用のしきい値を設定し、定期的な温度状況表示の際、測定値がしきい値を超えた場合は種類を警告に変更する。	
設問 2		・ 作業者が本人であることの確認を行う。 ・ 作業者の識別情報を認証する。	
設問 3	(1)	変更の展開前に、新規に収容する機器の情報をラック収容情報として登録し、CMDB を更新したから	
	(2)	CMDB の記録は、変更の展開の成功後に更新する。	