平成 28 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	
<p>事業継続計画（BCP）への社会的ニーズが高まる中、IT サービスマネージャには、BCP に基づいてサービス継続計画を作成し、管理していくことが求められている。</p> <p>本問では、クラウドサービスを利用した災害対策用システムの検討、及び復旧訓練の実施を題材に、サービス継続計画を作成し、管理する能力、サービス継続計画を試験する能力、及び変更管理プロセスを使って計画を変更する能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	a 120 分	
		b 被災当日のオンライン開始	
	(2)	被災日に入力済みのデータを、システム復旧後に再入力する必要があること	
設問 2	(1)	ストレージ容量の追加作業が、災対システムの起動作業完了までに終わること	
	(2)	S 社	
設問 3	(1)	B チームのオペレータを販売管理システムのオペレーションもできるように教育する。	
	(2)	災対マニュアルをサービスの構成品目として認識し、変更計画の対象とする。	

問 2

出題趣旨	
<p>キャパシティ管理では、サービスの要求事項に従い、サービスのパフォーマンスを適正な容量・能力で提供する。</p> <p>本問では、変動するサービスの利用量に起因するキャパシティの不足によるインシデントを防止し、SLA の目標値を達成する活動、及び将来の需要に対応してキャパシティ計画を変更する活動に関して、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。</p>	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	SLA 違反となる前に対策がとれるよう、しきい値を目標値より下に設定する。	
	(2)	受注分析サービスのバッチ処理開始時刻を 11 時に変更する。	
	(3)	オンライン処理のピーク時間帯の CPU 負荷を分散させることができるから	
設問 2	代理店サーバ 1 と代理店サーバ 2 が有効に稼働していることを、それぞれのサーバの CPU 使用率から確認する。		
設問 3	(1)	サーバの処理件数とオンライン応答時間の推移を調べる。	
	(2)	将来のサービスに対する需要とサービス利用者の見通しを営業部門から入手する。	

問3

出題趣旨	
<p>インシデント管理のプロセスでは、サービスの回復を、合意したサービス目標及び時間枠内に達成するために、インシデントを一貫して管理することが求められる。</p> <p>本問では、標的型攻撃メールによるインシデントを題材に、IT サービスマネージャとして必要な、インシデントを解決する能力、インシデント解決のために分析を行う能力、及びインシデント管理手順を管理する能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問1	(1)	<ul style="list-style-type: none"> ① ・優先度に従って開発チームに緊急連絡を行っていない。 ② ・サービスの早期回復を優先せずに原因の調査を続けた。 	
	(2)	同類のインシデントが再発した場合に、サービスを早期に回復させるため	
設問2	(1)	メールサーバのログ	
	(2)	標的型攻撃メールの削除	
設問3	情報セキュリティ担当要員に連絡して、早期に対応する必要があるから		
設問4	配送管理サービスの優先度判定ルールで“異常”の優先度を“高”に変更する。		