平成 28 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，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，サービス継続及び可用性管理について出題した。

設問 2(1)はストレージの追加作業が可能な時間帯を誤って認識している解答も見受けられた。問題文を落ち着いて読み，作業の前提条件を正しく把握してほしかった。

設問 3(1)は，B チームを A チームとともに災害復旧訓練に参加させるとだけ述べた解答が散見された。ここでは，問題文にあるシステムの運用実態を踏まえ，訓練参加の前提として必要となる運用要員の教育まで遡って考察してほしかった。

設問 3(2)は，正答率が低かった。サービス継続の手順となる災害対策用マニュアルを更新するための変更要求を，変更管理プロセスに提供することに気付いてほしかった。

問 2

問 2 では，キャパシティ不足に起因するインシデント対策やサービスの需要に対応したキャパシティ計画を題材に，キャパシティ管理について出題した。

設問 1(1)は，オンライン応答時間の悪化を検知する監視項目を誤った解答が多かった。しきい値に SLA 項目の目標値を設定していることの問題点を的確に指摘してほしかった。

設問 1(3)は，正答率が高かった。応答時間の性能を維持するために，現状与えられたキャパシティ制約の中で対応できる方法を見いだすことは実施できるようだった。

設問 2 は，要求を正しく振り分けて処理していることを確認する内容の記載がない誤った解答が多かった。振り分け処理の正常動作を確認できる具体的な内容を解答してほしかった。

設問 3(1)は，誤った解答が散見された。業務サーバの負荷状況や性能を確認できる具体的な監視項目を解答してほしかった。

問 3

問 3 では，標的型攻撃メールによるインシデントを題材に，インシデント管理について出題した。

設問 1(1)では，Y 氏の実施した記録から解決までのインシデント対応手順の中で，段階的取扱い及び解決に関する問題点を的確に指摘してほしかった。

設問 2 は，正答率が高く，標的型攻撃メール受信などセキュリティインシデントが発生した際の緊急対応方法は理解されているようだった。

設問 3 は，“記録を残すためにインシデントとして管理する”などの誤った解答が多かった。セキュリティインシデントの可能性がある場合の影響範囲の確認や被害拡大防止のための対応手順を理解した上で解答してほしかった。

設問 4 は，正答率が高かった。IT サービスマネージャとして，サービスの変更に対応したサービス目標について合意し，優先度に基づくインシデントの解決目標時間を見直す方法や必要性は，理解されているようであった。