

令和3年度 春期 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 サービスマネジメントでは、提供するサービスの一部機能を外部供給者に委託する場合、サービスの要求事項を考慮し、SLA を顧客と合意するに当たって、外部供給者との調整が重要になる。		
本問では、外部供給者が複数存在するサービスを題材として、社内顧客や外部供給者との調整能力、及びインシデント発生に備えた調整能力を問う。		

設問	解答例・解答の要点		備考
設問1	・2 時間以内に利用可能な状態にするという要求事項を満たさないおそれがあるから。 ・項番⑤のサービスレベル目標を達成できないおそれがあるから。		
設問2	利用者に、インシデントの内容、サービス停止時刻及び回復予定時刻を通知する。		
設問3	2.4	達成 ・ 未達成	
設問4	(1)	事前に定義した時間内にインシデントの解決を図ることができる。	
	(2)	インシデントと判断して情報システム部に電子メールで連絡を行う。	
	(3)	サプライヤ各社が協調して活動を決定できる場	

問2

出題趣旨		
近年、マルウェア感染による被害が拡大している。IT サービスマネージャには、このような情報セキュリティインシデントへの的確な対応や攻撃を想定した訓練計画の立案が求められる。		
本問では、生産システムを利用する PC がマルウェアに感染した事例を題材として、情報セキュリティインシデントの対応及び訓練計画の立案に関する、IT サービスマネージャとしての情報セキュリティ管理能力を問う。		

設問	解答例・解答の要点		備考
設問1	(1)	業務 LAN に接続していない副サーバ群は、ランサムウェアに感染していないから。	
	(2)	(a) マルウェアに感染していないことを最新のマルウェア定義で確認する。	
		(b) 業務 LAN に接続する。	
設問2	(1)	集計サーバへの送信情報から開封率を計算する。	
	(2)	構成管理システムの構成情報	
	(3)	・バックアップを外部記憶媒体に複写し、業務 LAN からアクセスできない場所に保管する。 ・週次バッチ処理及び定期バッチ処理でバックアップをライトワンス光ディスクに複写する。	

問 3

出題趣旨	
データセンタは、分散する IT 機器を集中設置し効率よく運用するために作られた専用施設であって、高い信頼性の確保が求められる。 本問では、自社のデータセンタにおける電力供給設備の冗長性などに関する課題を題材として、ファシリティマネジメント、インシデントの管理に関する実務経験を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	2021 12	
	(2)	UPS タイプ① 2022 2	
		UPS タイプ② 2021 8	
設問 2	ラック 3（に収容する T システムのサーバ機器）		
設問 3	(1)	空調機 1 及び空調機 2 に接続する UPS 装置を設置する。	
	(2)	表 4 の影響度高の判定基準に，“又はサーバに異常発生”を追加する。	