

令和4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	
新規に SLA を設定する場合、サービスレベル目標を仮設定し、サービス目標値に対する達成度を測定し、サービス目標値が達成可能か、又は調整が必要かを確認する必要がある。	
本問では、既存システムの再構築を行う事例の中で、SLA の設定、サービスレベル目標に対する達成状況の確認、外部供給者との調整を通じて、サービスレベル管理の実務能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	・ 現実的に達成可能な SLA を、営業部と合意するため ・ 現実的に達成可能な SLA であることを確認するため ・ 目標値を実現する上で、改善が必要かを確認するため	
	(2)	427	
設問 2	99.2		
設問 3	(1)	項番 3	
	理由	・ 30 分以上短縮できる可能性があるから ・ 手順の中で最も時間を要しているから	
	(2)	表 4 の項番 2 の 90 分以内を 60 分以内に変更する。	
設問 4	・ インシデントの検出に 20 分掛かったから ・ アラート検知が営業部の連絡より 15 分遅いから		

問 2

出題趣旨	
容量・能力管理では、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。	
本問では、業務サーバ能力の検討、ディスク装置容量の検討、業務特性に応じてピーク時の需要を分散する方策の検討などの活動に関して、IT サービスマネージャに要求される容量・能力管理の能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	25		
設問 2	会員 1 人当たりの平均購入回数		
設問 3	会員が閲覧する 1 か月当たりの総ページ数		
設問 4	(1)	2024 年 3 月末までに最大スループットが基準値の 20TPS を超えるから	
	(2)	ディスク装置の基準値を現在の設定値より低い値に変更する。	
設問 5	商品カテゴリごとにタイムセールの日や時間帯を分散させる。		

問 3

出題趣旨	
近年，クラウドサービスを活用したサービス運用が増えている。クラウドサービスを活用するに当たり，クラウドサービスの制約を認識し，利用者に提供するサービスのサービス目標に照らして，サービスの移行を計画する必要がある。 本問では，インフラ基盤の PaaS への移行を題材として，サービスの移行に関する要求事項の計画及び外部供給者との調整能力を問う。	

設問	解答例・解答の要点		備考
設問 1	(1)	B 社が計画停止を実施する何日前に，B 社から A 社に計画停止の案内を行うか。	
	(2)	B 社の PaaS が復旧した後の販売アプリの稼働確認時間が確保できないから	
	(3)	本番データとバックアップデータが同時に利用できなくなる可能性があるから	
	(4)	A 社にデータが適切な形で戻されることを確認しておく。	
設問 2	(1)	3,460	
	(2)	2,212	
設問 3	PaaS 障害対応状況の経過連絡に関する方法とタイミング		