

令和5年度春期 IT サービスマネージャ試験 午後 I 試験 解答速報

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2023.04.19 発表

問 1 AI を使ったシステム監視の改善

【解答例】

[設問 1]

- (1) 業務影響有インシデント抑制につながらないため
- (2) 対象時間帯に生産支援業務をしていること
- (3) 71

[設問 2]

- (1) 特別な事情で CPU 使用率が高かった時間帯のデータを除外しないと、特異値に判定結果が影響されるため
- (2) 人手で実施していたイベント記録簿に記録する情報と同等の出力が自動で得られるため

[設問 3]

CPU 使用率が上昇し続けると、インシデントが発生するという特徴があるため

問 2 情報セキュリティの管理

【解答例】

[設問 1]

- (1) それぞれのシステムで発生した事象を時系列で分析
- (2) LAN2

理由：ログ管理システムのサーバは、インターネットに接続不要で外部からの侵入を防ぐため

- (3) クラウド事業者のストレージサービス上に定期的にコピー

[設問 2]

- (1) 業務ツールを検知対象外の実行ファイルとして L サーバに登録する。
- (2) 情報システム部は、完成した業務ツールを L ソフトで検査し、過検知の場合は検知対象外として登録する。

[設問 3]

J 社の運用時間は 19 時までであり標準サポートでは業務再開が遅延する懸念があるため

問3 DXの取組における、サービス計画及び提供

【解答例】

[設問1]

- (1) 以前より短い間隔で進捗の確認
- (2) 残業時間の削減

[設問2]

解決済みインシデントのうち報告を受けていないもの

[設問3]

- (1) システムの専門用語を使わず説明を修正
- (2) 鉄道事業に特化した工事用語との対応付け

[設問4]

- (1) Gシステムのログ情報
- (2) 全ての現場作業員に新サービスの利用を定着させるため

以上

itec