

平成28年度秋期 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 2016.10.19 発表

問1 サービス継続及び可用性管理

【解答例】

[設問1]

- (1) a : 90分 (3字)
b : 被災当日のオンライン開始 (12字)
- (2) オンライン開始時点から入力した注文を、当日の間は再入力できるようにしておく (37字)

[設問2]

- (1) クラウド事業者に申込みを行ってから30分以内にストレージ容量の追加が完了すること (40字)
- (2) S社

[設問3]

- (1) 両チームのメンバを、定期的にローテーションして両システムともオペレーションできるようにする (45字)
- (2) 変更管理プロセスにおいて、災対マニュアルへの変更の必要性を確認する手順を加える (39字)
- (別解答) 変更実施による影響範囲を特定し、関連する変更を漏れなく実施するようにする (36字)

問2 キャパシティ管理

【解答例】

[設問1]

- (1) インシデント認識ができるように SLA の目標値を変更し、新たに閾値として設定する (39字)
- (2) 受注分析サービスのバッチ処理の起動時刻を、毎日11時に変更する (31字)
- (3) 10~11時のピーク時間帯を避けることで、CPU使用率を抑えることができるから (39字)

[設問2]

代理店サーバ1と代理店サーバ2のCPU使用率を分析して、両サーバのCPU使用率が均等になっていること (50字)

[設問3]

- (1) 時間帯ごとのサーバの処理件数及びオンライン応答時間の調査 (28字)

- (2) 営業部門から、現在及び将来のサービスに対する需要情報とサービス利用者の見通し情報 (40 字)

問3 インシデント管理

【解答例】

[設問1]

- (1) 次のうち、2つを挙げればよい。
- 段階的取り扱いにおいて開発チームに直ちに緊急連絡をしていない (30 字)
 - インシデント管理システムに回復内容などを記録していない (27 字)
 - Web サーバの再起動を行う回避策を実施していない (24 字)
- (2) バッチ処理が稼働していない場合など、状況に応じて迅速に回避策を講じるため (36 字)

[設問2]

- (1) メールサーバのログの記録 (12 字)
- (2) 添付ファイルを開封せずに当該メールの削除 (20 字)

[設問3]

社内におけるマルウェアの活動やマルウェアによる被害の有無を迅速に確認するため (38 字)

[設問4]

配送管理サービスの優先度判定ルールを販売サービスの優先度判定ルールに合わせる (38 字)

以上