

午後 試験

問 1

問 1 では、事業要件に沿った形でのサービス継続計画の作成を中心に、サービス継続性の管理について出題した。

設問 1 は正答率が低く、RPO と RTO の違いを理解できていないと思われる解答が散見された。特に、RPO の内容を RTO と混同している解答が目立った。RPO と RTO は、サービス継続性を考える上で重要な指標であり、是非知っておいてほしい。

設問 2(2)及び(3)は、取得した増分バックアップからの復旧手順に関連する設問である。正答率が高く、増分バックアップからの復旧作業の手順について正しく理解されていることが推察された。

設問 3(3)は、正答率が低かった。今後も本番サイトにおける変更が発生することに着眼し、IT サービスマネージャとして、サービス継続計画を維持するための視点が必要であることを理解しておいてほしい。

問 2

問 2 では、システムの可用性管理について出題した。全体として正答率は高く、高い可用性を維持するためにどのような運用や管理が必要かについて、おおむね理解されているようであった。

設問 1, 2 は、正答率が高かった。負荷分散装置を活用し複数サーバに処理を分散させることで高い可用性を維持できることは、おおむね理解されているようであった。

設問 3(1)は、単純にパッチ適用の作業回数を増やすなどの誤った解答が多かった。緊急対応が必要となる作業で短い作業時間しか確保できない場合には、作業内容を見直したり、作業対象のサーバ台数を減らしたりするなどの対策を立案する。起こり得る事態を予測し予防措置をとることは IT サービスマネージャに要求される重要な技能であるので、十分に理解しておいてほしい。

設問 4(2)は、正答率が高かった。可用性を管理する上で、利用者からの視点でサービスを監視することが重要であり、実務においても十分に意識しておいてほしい。

問 3

問 3 では、サービスデスクについて出題した。全体として正答率は高く、サービスデスクとインシデント管理プロセスについては、おおむね理解されているようであった。

設問 1 は、(1)、(2)ともに正答率が高く、FAQ の運用に関する理解度は高いと思われる。

設問 2(1)は、正答率が低かった。サポートセンタ(1 次窓口)では、受け付けたインシデントについて、利用者へのヒアリングによって、障害の原因を特定できるように状況を正確に把握した上で、適切な 2 次窓口にエスカレーションすることが必要であることを理解しておいてほしい。

設問 4 は、正答率が低かった。問合せから解決までに要する時間は、利用者の満足度に大きく影響する。“問合せの受付から回答までに時間が掛かりすぎている”という利用者の不満を解消するために、利用者の視点に立った管理指標を設定し、測定・管理することが重要であることを理解しておいてほしい。

問 4

問 4 では、情報セキュリティの運用と管理について出題した。全体として正答率は高く、情報セキュリティの運用と管理については、おおむね理解されているようであった。

設問 1 は、正答率が高かった。セキュリティ要件については、おおむね理解されているようであった。

設問 2 は、発生したトラブルについて、パスワードが不正利用されない対策やアカウント管理の運用変更を取り上げている。IT サービスマネージャとして、セキュリティインシデントの再発防止には、技術面だけでなく運用面での対策も重要であることを理解しておいてほしい。

設問 3(2)では、点検内容として、ログで利用状況を確認するという誤った解答が多かった。問題文中のセキュリティ監査の指摘から読み取って、解答を導き出してほしかった。

設問 3(3)は、正答率が低かった。特権 ID 管理者による不正利用防止には、承認者と行為者の職務を分離した上で、実効性のある統制が必要であることを理解しておいてほしい。