

令和5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	
<p>システム監視において、業務の効率化や品質の向上のためには、自動化ツールを効果的に利用することが重要である。</p> <p>本問では、自動化ツールとして“AI を使ったシステム監視”を対象とし、過去の監視データから最適なしきい値を求めてシステムを監視する取組を題材として、自動化ツールの特性を踏まえたシステム監視を適用し、改善する能力、及び改善した結果を分析、評価できる能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問 1	(1) インシデント対応を行うための時間が減少するから	
	(2) R ソフトが設定したしきい値の妥当性	
	(3) 71	
設問 2	(1) 勤務日の CPU 使用率より低い休業日の CPU 使用率を学習すると、設定されるしきい値が下がるから	
	(2) イベント情報の記録が自動化され、イベント記録簿として出力できるから	
設問 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CPU 使用率が同じ曜日、同じ時間帯と違う傾向にあることを検知できるから</li> <li>・ CPU 使用率 70%以上が 1 時間継続する状態を、監視チームが発見できるから</li> </ul>	

問 2

出題趣旨	
<p>情報セキュリティ管理の検討に当たっては、現在のシステム運用状況及び情報セキュリティ対策の内容を把握し、技術動向も踏まえて、効果的な強化策を策定する。</p> <p>本問では、既存システムへの情報セキュリティ管理の強化を題材として、業務運用への影響を考慮したマルウェア対策製品の導入、ログ管理システムの導入検討などを通じて、情報セキュリティ管理の実務能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考				
設問 1	(1) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間軸での発生事象の流れを正確に把握</li> <li>・ 時系列でインシデント状況を正確に把握</li> </ul>					
	(2) <table border="1"> <tr> <td>設置する場所</td> <td>LAN1 <u>LAN2</u></td> </tr> <tr> <td>理由</td> <td>内部セグメントは、外部から攻撃を受けにくく、ログの改ざんから守れるから</td> </tr> </table>	設置する場所	LAN1 <u>LAN2</u>	理由	内部セグメントは、外部から攻撃を受けにくく、ログの改ざんから守れるから	
		設置する場所	LAN1 <u>LAN2</u>			
理由	内部セグメントは、外部から攻撃を受けにくく、ログの改ざんから守れるから					
(3) ストレージサービスを使って、バックアップを保存						
設問 2	(1) 当該業務ツールの実行ファイルを L サーバに登録する。					
	(2) 完成した業務ツールを L ソフトでテストし、検知した場合は安全かどうかの判定を L 社に依頼する。					
設問 3	解析依頼時刻が 18 時以降の場合、L 社の回答が翌営業日になる可能性があるから					

問3

出題趣旨	
<p>近年、企業がデジタルトランスフォーメーション（DX）に取り組むに当たって、ITサービスマネージャがDXを推進し支援する役割を担うケースが増えている。</p> <p>本問では、DX の取組における新サービスを題材として、IT を活用した新サービスの計画と運用の実行及び評価を行う能力、並びに解決すべき課題に対する効果の測定、導入初期のサポートなどの対応について、実務能力を問う。</p>	

設問	解答例・解答の要点	備考
設問1	(1) <ul style="list-style-type: none"> <li>最新の施主向け報告書を確認すること</li> <li>いつでも施主向け報告書を確認すること</li> </ul>	
	(2) <ul style="list-style-type: none"> <li>残業時間の削減量</li> <li>残業時間の削減率</li> </ul>	
設問2	初期サポート完了判定後に発生し、初期サポート終了時点で未解決のインシデント	
設問3	(1) E社で使われている用語や表現に変更	
	(2) 第1段階の展開で実際に発生した問合せの内容	
設問4	(1) <ul style="list-style-type: none"> <li>ログ情報</li> <li>Gシステムのログ情報</li> </ul>	
	(2) <ul style="list-style-type: none"> <li>経営課題の解決には、新サービスの定着が必要だから</li> <li>新サービスの定着は、経営課題の解決に貢献する取組だから</li> </ul>	