

## 午後 I 試験

### 問 1

問 1 では、販売システムの再構築を題材に、IT サービスの設計について出題した。

設問 1 は、正答率が低かった。設問が求めている内容を正しく把握すれば図 1 のシステム構成上の観点から問題点を導けるので、落ち着いて題意を読み取ってほしい。

設問 3(2) は、正答率が高かった。IT サービスマネージャとして、顧客の要求するサービスレベル目標を達成することの重要性については、理解されていると思われる。

設問 4(2) は、正答率が低く、性能悪化が始まる水準にしきい値を設定するなどの誤った解答が散見された。サービスレベル目標が達成できなくなる前に予防的対策を講じるための管理の仕組みを設計することの重要性を認識してほしい。

### 問 2

問 2 では、利用者が増加傾向にある IT サービスを題材に、キャパシティ管理について出題した。

設問 1(1) は、正答率が低かった。サービスのキャパシティ管理の観点として、応答時間などサービス目標の達成が重要であることを認識してほしい。

設問 2 では、与えられた要求基準を利用して計算すれば正答を導くことができるが、明確な根拠を示さずに単に余裕を持った増強を行うなどの誤った解答が多く見られた。

設問 3(2) は、正答率が高かった。リリースを稼働環境に展開する際は、計画立案段階で、リリースの影響、関連するリスクのアセスメントを行うことは、おおむね理解されているようであった。

### 問 3

問 3 では、データセンタの運用を題材に、インシデントに対する解決プロセスの手順、情報セキュリティ管理における物理的入退管理策、及び変更管理や構成管理などの統合的制御プロセスについて出題した。

設問 1(2) は、正答率が高かった。サービスの運用段階に入って、作業者が正確に対応可能となるように、“しきい値を設定し異常のメッセージを表示する”などの方法をとることについては、理解されているようであった。

設問 2 では、事前申請者への確認、アクセス権の設定内容確認といった誤った解答も散見されたが、情報セキュリティ管理における物理的入退管理策としての本人確認の必要性は理解されているようであった。

設問 3(2) は、正答率が低かった。サービスマネジメントのプロセス間のインタフェースについて、正しく理解できていなかったようである。JIS 規格を確認するなどして理解を深めてほしい。