

午後 I 試験

問 1

問 1 では、ライセンスを含めたソフトウェアの管理を題材に IT 資産管理について出題した。

設問 1 は、正答率が低かった。システム化によって IT 資産管理の精度向上を狙えるだけでなく、PC 管理者の棚卸作業の工数が低減できることを認識してほしかった。

設問 2 は、IT 資産管理の精度向上に関わるシステム面からの対策を出題した。資産管理台帳から得られるマルウェア感染の有無などを指摘する誤った解答があったが、二つのシステムの管理台帳を使って行う照合処理の内容を解答してほしかった。

設問 3(2)及び設問 4(1)は、IT 資産管理のセキュリティ分野から出題した。マルウェアからの保護及び利用者アクセスの管理については、理解されているようであった。

問 2

問 2 では、サービスデスク及びその関連部門が連携して提供するシステム利用者へのサポートサービスを題材に、インシデント及びサービス要求管理プロセスについて出題した。

設問 2(1)は、正答率が低かった。サービスデスクに関わる SLA 目標値を意識して解答してほしかった。

設問 2(2)は、正答率が高かった。サービス提供者と内部グループで結ばれる運用レベル合意書 (OLA) と SLA との間で整合を図ることの重要性は、理解されていると思われる。

設問 4 では、手順書を更新するなど、サービスデスク内の管理プロセスの改善と誤って解答した受験者が多かった。利用者からの問合せに着実に回答するとともに、解決を確認することが必要であることを意識してほしい。

問 3

問 3 では、複数のシステムが連携して稼働するシステムの移行を題材に、リリース及び展開管理について出題した。

設問 3 では、安易に移行作業時間を延長すると誤って解答した受験者が多かった。利用者への影響を最小限にするためには、限られた時間の中で取り得る対策がないかを検討するよう意識してほしい。

設問 4(1)は、正答率が低かった。リリース後の初期サポート計画は、システムの特성에応じて計画する必要があり、新システムがどのような状態になったときに安定稼働に達したと判断して初期サポートを終了するのか、終了基準についてを検討するようしてほしい。

設問 4(2)は、正答率が高かった。展開チームの対応内容を FAQ に反映することの必要性は、理解されているようであった。