

午後Ⅰ試験

問1

問1では、新規にSLAを合意する際のサービスレベル目標の決定方式、サービスレベル目標に対する達成状況の確認、改善のための調整を題材に、サービスレベル管理について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1(1)は、正答率がやや低かった。正式決定までの期間確保、現行でサービスレベル目標を定めていないなどを記述した誤答が多かった。サービスレベル目標の達成を確実にしていく観点から、目標値を仮設定してサービス提供の初期に達成状況を確認していく方式をとっていることについて、認識してほしい。

設問3(1)の理由は、正答率がやや低かった。時間を要している点に留まった解答が多かった。サービスレベル目標を達成するための定量的な改善効果も踏まえて解答してほしい。

設問3(2)は、正答率が平均的であった。変更対象となるサプライヤとの契約事項に関する解答が多く、契約の変更内容まで記述していない解答が散見された。サービスレベル目標値を達成可能とするためには、顧客とのSLAと整合するように、外部供給者との契約内容を具体的に調整することを心掛けてほしい。

問2

問2では、インターネットを利用した通信販売サービスを題材に、業務サーバの能力及びディスク装置の容量の管理について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問3は、正答率がやや低かった。新たに取得する情報のデータ量の予測するために、どのようなデータを取得すべきかを理解して解答してほしい。

設問4(1)は、正答率がやや高かった。業務サーバの能力増強が必要と考えた理由を、売上の増加に伴う計画値の見直しだけでなく、見直しに伴い基準値を超える見通しとなった旨を具体的に言及した解答が多かった。

設問4(2)は、正答率が低かった。情報量の急増が予測される中、ディスク装置の容量不足を早期に検知し、容量不足が発生する前に容量を増加するという観点から、ディスク装置の基準値設定に着目して正答を導き出してほしい。

設問5は、正答率が平均的であった。トランザクションの分散の手段として、単にタイムセールをピーク時間帯以外に実施するという解答が多かった。データ分析の結果を踏まえて解答してほしい。

問3

問3では、オンプレミスで運用していた販売システムの更改を題材に、PaaSの利用を視野に入れたサービスの移行について出題した。全体として正答率は平均的であった。

設問1(1)は、正答率がやや高かった。販売サービスの計画停止を利用者に周知する必要性は、正しく理解されているようであった。

設問1(2)は、正答率がやや低かった。PaaSに障害が発生して回復したときに、販売サービスが正常に利用できることを確認するなど、A社による作業時間の確保が必要なことに気付いていないようであった。

設問1(4)は、正答率がやや低かった。情報セキュリティ管理の観点からデータを完全に消去することを求める誤答が多かった。データの取扱いについて解答してほしい。

設問3は、正答率が平均的であった。解決に時間が掛かる障害の場合、顧客とのコミュニケーション手段として経過連絡が必要で、その方法とタイミングが重要となることについては理解されているようであった。