

午後Ⅰ試験

問1

問1では、ITサービスをクラウドサービスに移行する計画を題材に、費用の見積りと予算の策定、予算と費用実績の管理について出題した。全体として正解率は平均的であった。

設問1(3)は、正答率が低かった。予算の見積りでは、需要の変化、容量・能力の変化を考慮して見積りを行い、予算化することが必要であることを理解してほしい。

設問2(2)は、正答率が低かった。直接費であるクラウド利用料金について誤って解答した受験者も見受けられた。ITサービスに移行した場合、直接費だけでなく間接費の配賦方法にも着目することが必要なことを、是非知っておいてもらいたい。

設問3(2)は、正答率が低かった。リソースにしきい値を設定して監視するという容量・能力管理の観点での解答や、予算超過した費用支出の後に請求するという解答が見受けられた。予算の超過が見込まれる場合は、費用支出の前に対応方法について合意形成できるような手順を整備することが、ITサービスマネージャの重要な役割である。

問2

問2では、IoTを用いたCBM(状態基準保全)システムの構築、SNSデータの分析を活用した障害検知を題材に、サービスの可用性管理について出題した。全体として正解率は平均的であった。

設問1(2)は、正答率は平均的であった。サービス可用性管理の観点からのメリットを問う設問に対し、故障の観点から解答する受験者が多かった。

設問2(1)は、正答率が低かった。CBMシステムの導入によって、作業員よりも正確に故障を検知できる、検知率を向上できるなどの誤答が多かった。従来の点検作業が熟練作業員のノウハウに依存しているという問題点を的確に捉え、誰もが同じように判断できる客観性を担保できる旨の内容を解答してほしい。

設問3(2)は、正答率は平均的であった。SNSへの投稿の特性を表した解答を求めているにもかかわらず、自らもつ知識や一般的なSNSの課題などから解答する受験者が散見された。設問の内容に沿った解答をするよう留意してもらいたい。

問3

問3では、新たにコンテナ型仮想環境を導入する事例を題材として、コンテナ型仮想環境を使うメリットやコンテナ技術の特徴について出題した。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。開発部にとっての利点やコンテナの特徴だけに着目して解答した受験者も多かった。コンテナの特徴だけではなく、コンテナを用いることで運用部が得られる利点に着目して解答してほしい。

設問1(2)は、正答率がやや低かった。インシデント発生から復旧までの時間短縮に関連するコンテナの特徴を踏まえて解答してほしいが、時間短縮に関連しないコンテナの特徴を解答した受験者も多かった。

設問2(2)は、正答率が平均的であった。バックアップからの戻しやコンテナを再びデプロイすればよいといった、現状の稼働環境を保持したまま新たな版の稼働環境を用意できていることを意識できていない解答も散見された。ブルーグリーンデプロイメント方式の特徴に着目して解答してほしい。