

午後 I 試験

問 1

問 1 では、サーバの移転切替え作業を題材に、システム移行について出題した。

設問 1 は、業務への影響の観点からインシデントの内容を問うたものの、単にデータベースが更新されないといったシステム上の事象の指摘にとどまった解答が少なからず見られた。また、設問 2 についても、システム作業におけるリスクの観点からの解答が多かった。IT サービスマネージャとして、顧客へのサービスを管理及び提供する視点の重要性を認識して、業務を遂行してほしい。

設問 3(1) は、多くの受験者が移行対象データの現新比較には着目できていたが、移転切替え当日に拠点間で連絡を取りながら実施する具体的内容に欠く解答が目立った。(3) は、設問の文中で除外対象として挙げているにも関わらず、移行対象データの移送方式を指摘する解答も見られた。移行計画の立案に当たり、考慮すべき前提条件を正確に把握することの重要性を認識してほしい。

問 2

問 2 では、災害対策を題材に、サービス継続及び可用性管理について出題した。

設問 1 は、代替要員の必要性に着眼していない解答が多く、正答率が低かった。災害が発生した当初は、関係者全員を招集できるとは限らない。そこで、事業継続計画においては、構成要員の一部が対策本部に参集できない場合を想定し、要員のバックアップ体制に関する検討が必要であることを理解しておいてほしい。

設問 2(1) は、RTO についての正答率は高かったが、RPO についての正答率が低かった。サービス継続マネジメントを行う上で基本となる、RPO や RTO の定義については、是非理解しておいてほしい。

設問 3(1) は、正答率が低く、サービスの設計経験に乏しい受験生が多いと類推された。IT サービスマネージャは、サービスの設計段階で、情報システムの機能面だけではなく、性能要件などの非機能面についてのサービス仕様の定義が必要であることを認識してほしい。

問 3

問 3 では、統合システムの運用を題材に、サービスの運用について出題した。

設問 1(2) は、単純な手順の整備や問合せ対応の体制を作るなどの一般的な解答が多く、正答率は低かった。サービスデスクで作業依頼を受け付けるために必要な準備作業について、サービス要求管理プロセスで必要としている作業内容に着目して正解を導き出してほしかった。

設問 2(1) は、オペレータの負担を考慮して正常なメッセージの出力を抑止するなど、運用管理システムの機能を利用しただけの解答が多く見られた。システムの入力に当たり、運用監視基準に沿った運用ができることが重要であることを意識しておいてほしい。

設問 3(1) は正答率が高く、運用作業負荷が集中する理由はおおむね理解されているようであった。一方、(2) の解決策については、新システム受入れのためだけにシフト勤務を見直すといった解答が多く見られた。与えられた制限を十分に理解して解答してほしい。