

午後 I 試験

問 1

問 1 では、サービスレベルを定義、合意、記録及び管理していくサービスレベル管理について、目標の達成に向けて必要なリソースを調達していく内容に焦点をあてて出題した。全体として正答率は高く、サービスレベル管理については、おおむね理解されているようであった。

設問 2(2)は、正答率が高かった。Web 画面の応答性能のサービスレベル目標を達成するために、オプションの選択が必要であることが、おおむね理解されているようであった。

設問 3(2)は、リソースに関する計画や各種実績値に着眼していない回答が多く、正答率は低かった。本格サービスに先立って初期提供期間を設けた意図を考えて、正解を導き出してほしかった。

問 2

問 2 では、システム運営費用の見直しなど、サービス提供費用の予算を管理するための IT サービス財務管理について出題した。

設問 1(1)(b)は、Web サーバへのアクセス要求合計の予測値 (21.5 要求/秒) が全て AP サーバで処理されるものと誤解し、インターネット予約と窓口予約の処理能力割当てを変更すればこれらの要求を処理可能とした解答が目立った。問題中の表に記載されている数値の意味について正しく理解することを心がけてもらいたい。

設問 2(1)は、特定の年度におけるシステム運営費用の内訳に基づいた解答が多く、正答率が低かった。定率法の償却方式による減価償却や早期の使用開始に着目して、正解を導き出してほしかった。

設問 3(2)は、システムごとの回線使用量を把握可能とすることだけに言及した解答が多くみられた。IT サービス財務管理という視点においては、技術的な面だけにとどまらず、サービスへの費用の割当ての重要性を理解しておいてほしい。

問 3

問 3 では、移行計画の策定や受入れ試験での確認点など、アプリケーションの受入れについて出題した。

設問 1 は、正答率が高かった。安全にシステムを切り替えるために、リスクを考慮して段階的に切替えを実施していくという考え方は、おおむね理解されているようであった。

設問 2(1)は、新旧システムで内容が同一となってバックアップとして利用できるなどとした誤った解答が多く、正答率が低かった。移行計画を策定する場合は、トラブル発生時の切戻しが容易になるよう事前に検討しておくことが、IT サービスを安定して提供するために重要であることを認識してほしい。

設問 2(2)は正答率が高かった。切替え当日の作業量軽減対策については、よく理解されているようだった。

設問 3(1)は、機能確認テストが不十分というような誤った解答が多く、正答率は低かった。負荷テストの実施内容が不十分な場合、システムの切替え後にトラブルが発生すると業務への影響が大きくなる。テストの実施方法や負荷が適正かの見極めについて、十分に理解しておいてほしい。

問 4

問 4 では、脆弱性検査やログの確認に関するセキュリティ管理について出題した。

設問 1(2)はファイアウォールの設定を変更し検査端末がサーバへアクセスしやすくするなどの誤った解答が多く、正答率は低かった。本番環境で脆弱性検査を行う場合は、サーバのログを、検査に伴うレコードと通常運用のレコードに区別し、解析などを行う必要があることを意識しておいてほしい。

設問 2 は、正答率が高かった。脆弱性が発見された場合は既に不正アクセスが発生していないか確認し対策をとることや、脆弱性検査結果に基づいてセキュリティ要件と実装されたシステム内容の差異を分析し対策をとることについては、おおむね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。ログを使った調査では、複数のサーバのログをつき合わせて原因究明をする場合がある。この際、全てのサーバの時刻が同期していない場合、原因究明で支障が出る可能性が高いことを、十分理解しておいてほしい。