

IT サービスマネージャ 解答例

【午 後 I】

問 1 (配点 50 点)

設問 1 (10 点)

確認用端末はサーバールームにあり店舗端末とはネットワーク接続環境が異なるため、インシデントを正しく再現できない可能性がある。

設問 2 (10 点:5 点×2)

a: ○

b: ×

設問 3 (15 点:(1)5 点, (2)10 点)

(1) 案 1 を○で囲む

(2) サービス回復に案 1 は 100 分, 案 2 は最大で 130 分かかり, 2 時間以内にサービスを回復させることができるのは案 1 であるため

設問 4 (15 点:(1)5 点, (2)10 点)

(1) AP サーバ②の CPU 使用率

(2) 基準値より厳しい値(または 基準値より低い値)でしきい値を設定し, しきい値の超過を販売支援サービスの応答性能悪化の兆候とみなし, 暫定対策を実施する。

問 2 (配点 50 点)

設問 1 (16 点:(1)8 点, (2)8 点)

(1) データセンタと IP-VPN 間の回線の負荷を下げ, サービスの応答時間を確保するため

(2) 要求と回答の送信は繁忙時間帯を避け, 回答期限に間に合う時間帯に回答を送信する。

設問 2 (10 点)

必要なディスク容量が 40G バイトから 42.5G バイトに増えるので, 1 台増設の予定を 2 台増設に変更した。

設問 3 (24 点:(1)8 点×2, (2)8 点)

(1) (a) 増設後に加盟店数が想定を超えて電子データ量が増え, ディスク容量が不足するリスク

(b) ディスク装置を増設する前に需要予測を行い, その結果を受けて増設する台数を決定する。

(2) 日中時間帯の配付が回線を圧迫し, 加盟店決済サービスの応答遅延を引き起こすリスク

問 3 (配点 50 点)

設問 1 (20 点:(1)10 点, (2)10 点)

(1) 段階的取扱いを行うべきインシデントであるのに, 目標復旧時間である 8 時間以内に対応をとらなかったこと

(2) 一定時間内に想定以上の温度上昇がみられた場合, 優先度“低”のインシデントとして対応を促す警告メッセージを表示する。

設問 2 (10 点)

a: 訪問者が入室受付票に記載の本人であることを, 身分証で確認する。

設問 3 (20 点:(1)10 点, (2)10 点)

- (1) 変更の展開が正しく完了したことを確認せず, 変更が承認された時点で CMDB への登録, 更新を行ったこと
- (2) CMDB への登録や更新は, 変更の展開の成功後に行うこと

以上