

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 (23 点:(1)7 点, (2)8 点, (3)8 点)

- (1) しきい値超えの時点ですでに業務への影響が及ぶから
- (2) 同じ曜日・時間帯の CPU 使用率の推移
- (3) 71

設問 2 (18 点:(1)9 点, (2)9 点)

- (1) 年末年始の休業日は CPU 使用率が低く, 計算対象に含めるとしきい値が低く設定されてしまうから
- (2) イベント情報が自動的に R ソフトに記録され, イベント記録簿の代わりになるから

設問 3 (9 点)

通常は CPU 使用率の低い時間帯における値の上昇も早期に検知することができるから

問 2 (配点 50 点)

設問 1 (27 点:(1)7 点, (2)設置場所 5 点, 理由 8 点, (3)7 点)

- (1) 時間軸で各機器の発生事象の流れを正確に把握
- (2) (設置する場所) LAN1 ・ LAN2
(理由) インターネットからアクセスできず, サイバー攻撃によるログ消失のリスクが低いから
- (3) クラウド事業者のストレージサービスにバックアップを取得

設問 2 (15 点:(1)7 点, (2)8 点)

- (1) L サーバに検知対象外とする実行ファイルとして登録する。
- (2) 業務ツールの実行ファイルを L ソフトで検査し, 不正プログラムと検知された場合は L 社に解析を依頼する。

設問 3 (8 点)

L 社の回答が翌営業日になると, 当日中にインシデントの解決方法を決定できないから

問 3 (配点 50 点)

設問 1 (13 点:(1)7 点, (2)6 点)

- (1) タイムリーに工事の進捗の把握
- (2) 残業時間の減少

設問 2 (9 点)

サポート終了の 1 週間前以降に発生し, 契約の終了時まで未解決のインシデント

設問 3 (14 点:(1)7 点, (2)7 点)

- (1) E 社作業員に分かりやすい用語を使って修正
- (2) 第 1 段階展開でよく発生した E 社現場に特化した問合せ

設問 4 (14 点:(1)6 点, (2)8 点)

(1) G システムのログ情報

(2) 新サービスのメリットをトップダウンで伝え意識改革を図るため

以上