問題 13-01　AD190138　□□□□

オンラインシステムの性能監視における注意事項のうち、適切なものはどれか

ア　OS やネットワークなどの複数の測定項目を定常的に監視する
イ　オンライン時間帯に性能を測定することはサービスレベルの低下につながるので、測定はオフライン時間帯に行う
ウ　性能データのうちの一定期間内の最大値だけに着目し、管理の限界を逸脱しているかどうかを確認する
エ　性能を測定する間隔は短いほど良い

問題 13-02　IP210231　□□□□

サービスデスクがシステムの使用者から障害の連絡を受けた際の対応として、インシデント管理の観点から適切なものはどれか。

ア　再発防止を目的とした根本的解決を、復旧に優先して実施する。
イ　システム利用者の業務の継続を優先し、既知の回避策があれば、まずそれを伝える。
ウ　障害対処の進捗状況の報告は、連絡を受けた先だけに対して行う。
エ　障害の程度や内容を判断し、適切な連絡先を紹介する。

問題 13-03　AD170238　AD150146　AD190141　AD210140　□□□□

各支店に分散配置されている多数のサーバを、情報システム部門のサーバに統合することとなった。各支店のシステムアドミニストレータが配慮すべき点として、適切なものはどれか

ア　運用時間帯の自由度がなくなるなど、業務運用に支障が生じないように、現場及び情報システム部門との調整を十分に行う
イ　各支店のサーバの増強・追加やバージョンアップは不要になるが、運用が複雑になるので、各支店の要員を強化する
ウ　障害時の復旧が不可能になってしまうので、その回復方法を利用部門と十分に検討する
エ　利用部門のシステム運用負荷が増大するので、運用ツールを整備して、運用の自動化を図る

問題 13-04　IP210140　□□□□

システムの運用管理におけるインシデント管理の目的として、適切なものはどれか。

ア　IT 資産の構成要素を把握し、例外使用をしないように管理する。
イ　サービスの中断時間を最小限に抑えて速やかに回復し、サービスの品質を維持する。
ウ　ソフトウェア、ハードウェアからなる IT サービスの実装変更を確実に実施する。
エ　利用者に対する唯一の窓口として、どのような問合せにも対応することによってサービスを確実に提供する。

問題 13-05　AD180144　□□□□

プログラムの保守に関する記述のうち、適切なものはどれか

ア　数世代前までのソースプログラムを確認して、最も修正作業の効率が良いと思われるプログラムを選んで修正する
イ　単純なプログラムはソースを見れば論理が分かるので、修正履歴を残さなくてもよい
ウ　プログラムの保守作業は、修正依頼者がテスト環境での受入テストで内容確認をした時点で終了となる
エ　本稼動中のライブラリのプログラムは直接修正せず、テスト用のライブラリにコピーしてから修正作業を行う

問題 13-06　AD190240　□□□□

システムの信頼性を表す MTBF の説明として、適切なものはどれか。

ア　ある期間内に発生したシステム障害の平均時間を示す。
イ　ある期間内に発生したシステムダウンの平均時間を示す。
ウ　故障が発生したときから修復完了までの 1 故障当たりの平均復旧時間を示す。
エ　故障の復旧から次の故障が発生するまでの平均時間を示す。

問題 13-07　AD130142　AD160242　AD190139　□□□□

情報システム部門が構築した基幹業務システムで使用しているパソコンが、障害内容を画面に表示して、突然動作しなくなった。このような事態に対する利用者の最初の行動として、適切なものはどれか

ア　画面に表示された障害内容によって、自分で対応できる単純な障害か、情報システム部門へ依頼すべき障害かを判断する
イ　基幹業務システムのクライアントとしてパソコンを使っている人たちに障害が発生したことを連絡し、実行中の処理を中断させる
ウ　情報システム部門へ障害内容を電子メールで連絡する
エ　電源スイッチかリセットボタンを押して、パソコンを再起動する

問題 13-08　AD190143　AD210142　□□□□

アプリケーションシステムの更新作業に関して、適切なものはどれか

ア　アプリケーションの変更内容は、障害原因などを究明する際にも役立つので必ず記録する
イ　変更依頼の優先度調査に時間がかかるので、到着順に変更作業を行う
ウ　変更作業の影響範囲の予測が難しいので、常に全社員に変更点を連絡する
エ　本稼働環境へのリリースは、利用者に影響がないように必ず深夜に行う

問題 13-09　AD170241　AD150248　□□□□

電源の瞬断に対処したり、停電時にシステムを終了させるのに必要な時間だけ電源供給することを目的とした装置はどれか

ア　AVR　　イ　CVCF　　ウ　UPS　　エ　自家発電装置

問題 13-10　AD190248　□□□□

外部からの給電の瞬断対策はどれか。

ア　UPS の設置　　イ　自家発電装置の設置
ウ　分電盤の二重化　　エ　変圧器の二重化

問題 13-11　AD200144　□□□□

社内システムにおける利用者 ID の管理として、適切なものはどれか。

ア　システム資源の節約のために個人別の ID よりも共用の ID を推奨する。
イ　退職者の ID は本人から削除申請があるまで残しておく。
ウ　登録されている ID や利用者の権限などを定期的に点検する。
エ　利用者が異動になった場合、従来のアクセス権限に加えて新しいアクセス権限を付与する。

問題 13-12　IP210242　□□□□

IT サービスマネジメントを説明したものはどれか。

ア　IT に関するサービスを提供する企業が、顧客の要求事項を満たすために、運営管理されたサービスを効果的に提供すること
イ　IT に関する新製品や新サービス、新制度について、事業活動として実現する可能性を検証すること
ウ　IT を活用して、組織の中にある過去の経験から得られた知識を整理・管理し、社員が共有することによって効率的にサービスを提供すること
エ　企業が販売している IT に関するサービスについて、市場占有率と業界成長率を図に表し、その位置関係からサービスの在り方について戦略を立てること

問題 13-13　IP210238　□□□□

ソフトウェア保守に含まれるものはどれか。

ア　工程内に開発が終わらないことが分かり、あらかじめ開発要員を増員する。
イ　障害を引き起こす可能性のあるプログラムを見つけ、あらかじめ修正する。
ウ　取り扱うデータ量が増えてきたので、あらかじめディスクを容量の大きなものに変更する。
エ　要求仕様からプログラムの開発量を、あらかじめ予測する。

問題 13-14　IP210139　□□□□

IT サービスにおいて、合意したサービス時間中に実際にサービスをどれくらい利用できるかを表す用語はどれか。

ア　応答性　　イ　可用性　　ウ　完全性　　エ　機密性

問題 13-15　AD180241　□□□□

運用中のプログラムが売上データの上限超過を検出したので、入力原票を調べたところ売上数量が上限値より 2 けた多かった。当該データに対する運用部門の対応として、適切なものはどれか

ア　運用部門長の承認を得て、運用部門で修正する
イ　システム開発部門に問い合わせる
ウ　当該データは破棄する
エ　入力原票を起票した部門に確認してもらう

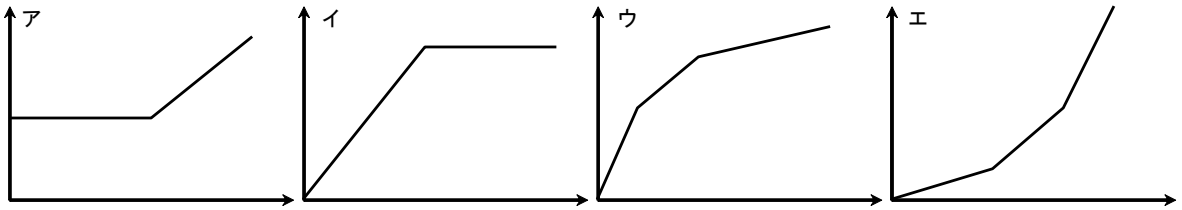
問題 13-16　IP210240　□□□□

情報システムのファシリティマネジメントの対象範囲はどれか。

ア　IT 関連設備について、最適な使われ方をしているかを常に監視し改善すること
イ　工場の生産ラインの制御にコンピュータやネットワークを利用して、総合的に管理すること
ウ　顧客データベースで顧客に関する情報を管理することによって、企業が顧客と長期的な関係を築くこと
エ　取引先との受発注、資材の調達から在庫管理、製品の配送などといった事業活動に IT を使用して、総合的に管理すること

問題 13-17　AD140146　AD200142　□□□□

コンピュータシステムの利用金額は、リソースの使用量や利用者数など様々な基準量を考慮して決定される。横軸を使用量、縦軸を金額として表示したとき、逓減課金方式を示すグラフはどれか



問題 13-18　IP210235　□□□□

SLA に含めることが適切な項目はどれか。

ア　サーバの性能　　イ　サービス提供時間帯
ウ　システムの運用コスト　　エ　新規サービスの追加手順

問題 13-19　IP220143　□□□□

業務用サーバの停電対策として導入予定の自家発電設備は、停電を感知してから安定した電源供給が得られるまでに1分かかる。その1分間のサーバ用電源を確保するために必要な装置はどれか。

ア　A/D コンバータ　　イ　RAID
ウ　UPS　　エ　ファイアウォール

問題 13-20　AD190241　□□□□

ハードウェア保守作業の実施に対する考え方として、適切なものはどれか。

ア　異常が発生したときにだけ、保守作業を行う。
イ　異常が発生していなくても、計画的に保守点検を行う。
ウ　“いつもより動作音が大きく感じる”などの感覚的な変化があっても、定期点検まで待つ。
エ　機械的動作を伴う、プリンタやストレージだけに必要である。

問題 13-21　AD210153　□□□□

機密データの漏えいを検知することを目的とした対策はどれか。

ア　機密データにアクセスできる利用者を限定し、パスワード管理を徹底させる。
イ　機密データに対する利用者のアクセスログを取り、定期的にチェックする。
ウ　機密データの取扱マニュアルを作成し、利用者に対して教育を行う。
エ　機密データのバックアップを取得し、その媒体を安全性の高い場所に保管する。

問題 13-22　IP210135　□□□□

サービスデスクの主要な業務内容はどれか。

ア　IT サービスレベルを評価するため、システムの利用状況を調査、分析する。
イ　アプリケーションソフトウェアの品質を向上させるため、バグ発生の原因を追究する。
ウ　次期システムを企画するため、システム化要望をヒアリングする。
エ　利用者の利便性を向上させるため、トラブルなどの問合せに対応する。

問題 13-23　IP220132　□□□□

サービスマネジメントの PDCA サイクルのうち、A (Act)で実施することはどれか。

ア　サービスマネジメントの適用範囲や資源などを明確にする。
イ　資源の活用状況の測定やプロセスの監視を行う。
ウ　資源の活用に関する改善目標の設定やプロセスの改善などを行う。
エ　割り当てられた資源の管理や、サービスデスク及び運用者を含むチームの管理などを行う。

問題 13-24　AD190142　□□□□

システム運用に関わる費用を、ユーザ部門に公平に賦課するための管理制度はどれか

ア　委託計算制度　　イ　外部委託制度
ウ　課金制度　　エ　標準原価制度

問題 13-25　IP220141　□□□□

サービスサポートにおける管理機能のうち、ハードウェア、ソフトウェアといった IT 資産を網羅的に洗い出し、IT 資産の管理台帳に記録し管理するものはどれか。

ア　インシデント管理　　イ　構成管理
ウ　問題管理　　エ　リリース管理

問題 13-26　IP220147　□□□□

IT サービスにおいて、問題が発生したときの解決プロセスにはインシデント管理と問題管理がある。インシデント管理の説明として、適切なものはどれか。

ア　将来発生する可能性のある問題の原因を取り除き、問題発生を未然に防ぐ。
イ　発生した問題によって生じたサービスの低下や停止から、可能な限り迅速にサービスを復旧させる。
ウ　発生した問題によって生じた変更を、効果的かつ効率的に実施する。
エ　発生した問題の根本要因を突き止めて、恒久的な解決策を提供する。

問題 13-27　IP220139　□□□□

部門サーバに対するファリシティマネジメントにおける環境整備の実施事項として、適切なものはどれか。

ア　ウィルス対策ソフトを導入した。
イ　定められた時刻にバックアップが実施されるなどの自動運転機能を設けた。
ウ　設置場所は水漏れのおそれのある排水管の近くを避けた。
エ　ネットワークを介して伝送する情報などを暗号化する機能を設けた。

問題 13-28　IP210146　□□□□

IT サービスの提供者と顧客の間でサービスレベルに関して取り交わす SLA の目的はどれか。

ア　サービスの範囲と品質を明確にする。
イ　サービスマネジメントを定期的にチェックする手順を明確にする。
ウ　システム化目標を明確にする。
エ　要員に必要な教育を明確にする。

問題 13-29　AD200254　□□□□

災害を想定した事業継続計画（BCM）を策定する場合に行うビジネスインパクト分析の実施事項はどれか。

ア　BCP の有効性を検証するためのテストを実施する。
イ　許容される最大停止時間を決定する。
ウ　代替手順や復旧手順について関係者を集め教育する。
エ　内外の環境の変化を踏まえ BCP の内容を見直す。

問題 13-30　IP210253　□□□□

サービスサポートにおける構成管理の役割はどれか。

ア　あらかじめ定義された IT 資産の情報を管理する。
イ　インシデントの発生から解決までを管理する。
ウ　サービスサポートの要員を管理する。
エ　変更が承認されたシステムに関する変更を実際に行い、記録する。

問題 13-31　IP220237　□□□□

IT サービスマネジメントにおけるインシデントはどれか。

ア　サービスの提供者と利用者の間で合意されたサービスの内容及びレベル
イ　サービス品質の低下を引き起こすもの
ウ　サービス利用の課金情報の提供
エ　サービスレベルを維持管理する活動

問題 13-32　IP220240　□□□□

ソフトウェアベンダから提供されたセキュリティパッチの内容を確認し、自社システムに適用する場合の影響を評価した。この作業はシステムの運用管理業務のうちどれに該当するか。

ア　インシデント管理　　イ　構成管理
ウ　変更管理　　エ　リリース管理

問題 13-33　IP220250　□□□□

セキュリティワイヤの用途として、適切なものはどれか。

ア　火災が発生した場合に重要な機器が消失しないようにする。
イ　事務室に設置されているノート型 PC の盗難を防止する。
ウ　社外で使用するノート型 PC の画面の盗み見を防止する。
エ　停電が発生した場合でもシステムに代替電力を供給する。

問題 13-34　IP220233　□□□□

IT サービスマネジメントのプロセスには、インシデント管理、問題管理、リリース管理などの活動がある。問題管理の活動はどれか。

ア　電子メールが送信できないと各部署から連絡があった。サービスを再開するためバックアップシステムを立ち上げた。

イ　電子メールが送信できないと問い合わせがあった。利用者に PC の設定を確認してもらったところ、電子メールアドレスが誤っていたので修正してもらった。

ウ　メールシステムがサーバのハードウェア障害でダウンした。故障したハードウェア部品の交換と確認テストを実施した。

エ　メールシステムがダウンした。原因を究明するために情報システム部門の担当者とシステムを構築したベンダの技術者を招集し、情報収集を開始した。