

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期的に監視する
- 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を行う
- 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 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 電源スイッチリセットボタンを押して、パソコンを再起動する

問題 13-03 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 13-04 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 13-05 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 13-06 AD190248

□□□□

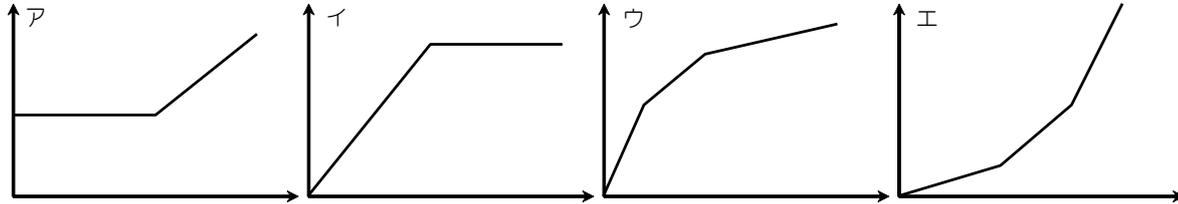
外部からの給電の瞬断対策はどれか。

- ア UPS の設置
- ウ 分電盤の二重化

- イ 自家発電装置の設置
- エ 変圧器の二重化

問題 13-07 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、通減課金方式を示すグラフはどれか



問題 13-08 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 13-09 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 13-10 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 13-11 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 13-12 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 13-13 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 13-14 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 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 13-16 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 13-17 IP210231

□□□□

サービスデスクがシステムの利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。





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。

問題 13-29 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間で合意されたサービス内容及びレベル
- 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 13-30 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 13-31 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 13-32 IP230124

□□□□

大規模な災害などによって、企業活動を支える重要な情報システムに障害が発生したような場合でも、企業活動の継続を可能にするために、あらかじめ策定する計画はどれか。

- ア BCP
- イ BPR
- ウ ERP
- エ RFP

問題 13-33 IP230135

□□□□

業務で使用する PC においてプログラムに不具合があり、PC が操作不能になる現象がサービスデスクに報告された。IT サービスマネジメントにおけるインシデント管理で実施する作業として、適切なものはどれか。

- ア PC を再起動して操作可能にする手順を指示する。
- イ 修正したプログラムを PC に配布する計画を立てる。
- ウ 修正したプログラムをテストする。
- エ プログラムの不具合を修正する。



問題 13-39 IP230239

□□□□

情報システムの運用における変更管理に関する記述として、適切なものはどれか。

- ア IT サービスの中断による影響を低減し、利用者ができるだけ早く作業を再開できるようにする。
- イ 障害の原因を究明し、再発防止策を検討する。
- ウ 承認された変更を実施するための計画を立て、確実に処理されるようにする。
- エ 変更した IT 資産を正確に把握して目的外の利用をさせないようにする。

問題 13-40 IP230240

□□□□

ITIL の説明として、適切なものはどれか。

- ア IT サービスの運用管理を効率的に行うためのソフトウェアパッケージ
- イ IT サービスを運用管理するための方法を体系的にまとめたベストプラクティス集
- ウ ソフトウェア開発とその取引の適正化のために作業項目を定義したフレームワーク
- エ ソフトウェア開発を効率よく行うための開発モデル

問題 13-41 IP230243

□□□□

無停電電源装置の利用方法に関する説明のうち、適切なものはどれか。

- ア 携帯電話の予備バッテリーとして、携帯電話を長時間使用するために利用する。
- イ コンピュータセンタで長時間の停電が発生した場合に、電力の供給を継続するために利用する。
- ウ コンピュータに対して停電時に電力を一時的に供給したり、瞬間的な電圧低下の影響を防いだりするために利用する。
- エ 電源のない野外でコンピュータを長時間使用するために利用する。

問題 13-42 IP230246

□□□□

SLA のサービスレベルの項目は、可用性、信頼性、性能などに分けられる。可用性に分類されるものはどれか。

- ア オンライン応答時間
- イ 外部接続性
- ウ サービス時間
- エ 通信の暗号化レベル

問題 13-43 IP230247

□□□□

IT サービスマネジメントのプロセスのうち、インシデントの根本原因を追究し、再発を防止するプロセスはどれか。

- ア インシデント管理
- イ 変更管理
- ウ 問題管理
- エ リリース管理

問題 13-44 IP230247

□□□□

IT を利用した業務処理の統制のうち、ソフトウェアによる自動処理と人手による処理を組み合わせた統制について記述しているものはどれか。

- ア 営業員が開拓した取引先の情報を本人が直接入力するので、誤入力を防止できる。
- イ 営業員が入力した発注金額がある額を超えると管理者の承認操作を必要とするので、取引内容の適切性が複数の目で確認できる。
- ウ 新規の取引先を登録するために操作に慣れている専門の契約担当者が情報を入力するので、誤入力を防止できる。
- エ 登録された受注データに基づいてソフトウェアで製造指示データを自動作成するので、ヒューマンエラーを排除できる。