

問 1 正解 完璧 直前チェック

ITILでは、リスクを管理する際のフレームワークの一つとして、Risk ITフレームワークを取り上げている。Risk ITフレームワークの説明はどれか。

- ア “原則”，“アプローチ”，“プロセス”，“組込みとレビュー”の四つの概念に基づくフレームワークを適用し，プロセスは“識別”，“評価”，“計画”，“実施”のステップに従ってリスクを管理する。
- イ “コミュニケーション及び協議”，“組織の状況の確定”，“リスクアセスメント”，“リスク対応”，“モニタリング及びレビュー”の五つのプロセスに基づき，リスクを管理する。
- ウ “リスクガバナンス”，“リスク評価”，“リスク対応”の三つの領域において，事業目標と関連付けて，リスクを管理する。
- エ “リスクマネジメントは，不確かさに明確に対処する”といったリスクマネジメントの11の原則を遵守して，効果的にリスクを管理する。

問 2 正解 完璧 直前チェック

ITILによれば，サービスポートフォリオの構成要素のうち，サービスパイプラインに収録されるサービスはどれか。

- ア 開発が完了し，顧客に提供することが可能なサービス
- イ 今後，段階的に停止されたり，取り消されたりするサービス
- ウ サービスオペレーション段階で実行されているサービス
- エ 将来提供する予定である開発中のサービス

問 1 ウ

解説 Risk ITフレームワークは，企業のビジネスリスク管理の整合性をとり，マネジメントとコストのバランスを保つ活動である。リスクガバナンス，リスク評価，リスク対応の三つの領域において事業目標と関連付けてリスクを管理する。

リスクガバナンス：経営層がリスクに対する責任を明確にし，範囲を定義すること。

リスク評価：ITリスクをビジネスの用語を用いて表現し，評価すること。

リスク対応：検出したインシデントを，適切に対応するための手段・手法。

問 2 エ

解説 サービスポートフォリオ管理は，ビジネスニーズに対して提供するサービスの対応を明確化し，企業全体のサービスマネジメントへの投資を統制することで，サービスの価値を生む管理プロセスである。

サービスポートフォリオ構成要素は，サービスパイプライン，サービスカタログ，廃止されるサービスに分類できる。

サービスパイプライン：サービスが開始される前段階のサービスである。

サービスカタログ：サービスが開始され，運用されているサービスである。

廃止されたサービス：サービスカタログからサービスを終了したものである。

ア，イ，ウ：サービスカタログの説明である。

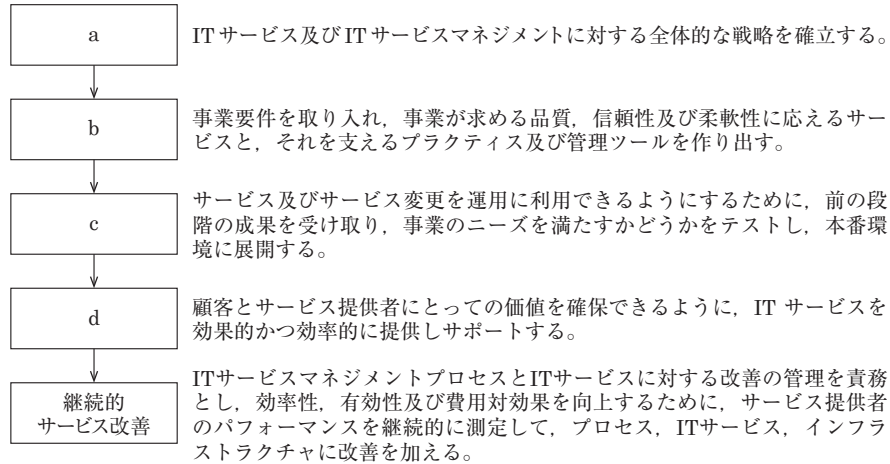
問 3

正解

完璧



次の図は、ITILのサービスライフサイクルの各段階の説明と流れである。a～dの段階名の適切な組合せはどれか。



	a	b	c	d
ア	サービスストラテジ	サービスオペレーション	サービストランジション	サービスデザイン
イ	サービスストラテジ	サービスデザイン	サービストランジション	サービスオペレーション
ウ	サービスデザイン	サービスストラテジ	サービストランジション	サービスオペレーション
エ	サービスデザイン	サービストランジション	サービスストラテジ	サービスオペレーション

問3

イ

解説

ITIL (Information Technology Infrastructure Library): ITサービスマネジメントのグッドプラクティス(成功事例)を集めた書籍群である。ITサービス運用のデファクトスタンダード(事実上の標準)となっている。

サービスライフサイクル: ITIL-V3では、ITサービスの戦略策定から運用・廃棄に至るまで、ライフサイクルごとに順に「サービスストラテジ」、「サービスデザイン」、「サービストランジション」、「サービスオペレーション」、「継続的なサービス改善」の五つの段階で構成されている。

問 4 正解 完璧 直前チェック

システムの改善に向けて提出された4案について、評価項目を設定して採点した結果を、採点結果表に示す。効果及びリスクについては5段階評価とし、それぞれの評価項目の重要度に応じて、重み付け表に示すとりの重み付けを行った上で、次の式で総合評価点を算出する。総合評価点が最も高い改善案はどれか。

[総合評価点の算出式]

総合評価点 = 効果の総評価点 - リスクの総評価点

採点結果表

評価項目		案			
		案1	案2	案3	案4
効果	セキュリティ強化	3	4	5	2
	システム運用品質向上	2	4	2	5
	作業コスト削減	5	4	2	4
リスク	スケジュールリスク	2	4	1	5
	技術リスク	4	1	5	1

重み付け表

評価項目		重み
効果	セキュリティ強化	4
	システム運用品質向上	2
	作業コスト削減	3
リスク	スケジュールリスク	8
	技術リスク	3

ア 案1 イ 案2 ウ 案3 エ 案4

問 5 正解 完璧 直前チェック

ITILのインシデント管理において、インシデントモデルを定義しておくことによって得られるメリットはどれか。

- ア インシデント管理プロセス及びその運用の効率性と有効性を判断するための基準を明確にできる。
- イ 過去のインシデントについて、履歴、カテゴリ、及び解決するために取られた処置を容易に参照できる。
- ウ 繰り返し発生するインシデントを、事前に定義した経路で、事前に定義した期間内に処理できる。
- エ 根本原因が判明していない問題に対する解決策を提供できる。

問4 ウ

解説 採点結果表にある評価項目の採点結果に、重み付け表にある重みを評価項目ごとに掛けて、評価点を求める。「効果」についての評価点の総和と、「リスク」についての評価点の総和から効果とリスクの評価の差を求め、それぞれ改善案の総合評価点を次のように算出する。

$$\text{案1: } (3 \times 4 + 2 \times 2 + 5 \times 3) - (2 \times 8 + 4 \times 3) = 31 - 28 = 3$$

$$\text{案2: } (4 \times 4 + 4 \times 2 + 4 \times 3) - (4 \times 8 + 1 \times 3) = 36 - 35 = 1$$

$$\text{案3: } (5 \times 4 + 2 \times 2 + 2 \times 3) - (1 \times 8 + 5 \times 3) = 30 - 23 = 7$$

$$\text{案4: } (2 \times 4 + 5 \times 2 + 4 \times 3) - (5 \times 8 + 1 \times 3) = 30 - 43 = -13$$

よって、選択肢ウの案3が、総合評価点の最も高い改善案である。

問5 ウ

解説

インシデント：ITサービスに対する計画外の中断、またはITサービスの品質の低下のこと。サービスにまだ影響していない構成アイテムの障害(例えば、ミラー化されたディスクの一つの故障)もインシデントである。

インシデント管理：インシデント発生時、可能な限り迅速にサービスを元の状態に戻すことを目標とするプロセス。サービスが元の状態に戻る(インシデントが解決する)まで、インシデントを管理する責任をもつ。

インシデントモデル：インシデントが発生したときに行う、事前に定義した処置方法。繰り返し発生するインシデントに対して、決められた時間内で対応可能となる。

問 6 正解 完璧 直前チェック

ITサービスマネジメントのキャパシティ管理における三つの重点分野に対応する管理指標の組合せのうち、適切なものはどれか。

	事業の キャパシティ管理	サービスの キャパシティ管理	コンポーネントの キャパシティ管理
ア	売上高	サービス利用者数	システム応答時間
イ	売上高	トランザクション 応答時間	CPU利用率
ウ	トランザクション 応答時間	CPU利用率	システム応答時間
エ	トランザクション 応答時間	システム応答時間	CPU利用率

問 7 正解 完璧 直前チェック

新システムの開発を計画している。このシステムの総所有費用(TCO)は何千円か。ここで、このシステムは開発した後、3年後使用するものとする。

単位 千円

項目	費用
ハードウェア導入費用	40,000
システム開発費用	50,000
導入教育費用	5,000
ネットワーク通信費用/年	1,500
システム保守費用/年	7,000
システム運営費用/年	5,000

ア 40,500 イ 90,000 ウ 95,000 エ 135,500

問 8 正解 完璧 直前チェック

ITサービスマネジメントにおいて、サービス提供者が内部グループと取り交わす合意はどれか。

ア 運用レベル合意書(OLA) イ 基盤となる契約(UC)
ウ サービスレベル管理(SLM) エ サービスレベル合意書(SLA)

問6 イ

解説 キャパシティ管理は、事業として必要とするリソースを監視および予測し、コストと必要なリソースのバランスを最適に近づけるための管理プロセスである。必要なリソースを必要な分だけ利用できれば、コストをかけすぎず、適切な状態であるといえる。
事業のキャパシティ管理：売上高に対して費用がいくらかかっているかを管理する。
サービスキャパシティ管理：トランザクション応答時間がサービスで必要とされる範囲時間で処理されているかを管理する。
コンポーネントキャパシティ管理：CPU利用率を管理して、不足しているか、また、逆に過剰になっていないかを管理する。

問7 エ

解説 TCO (Total Cost of Ownership) は、コンピュータシステムの導入、維持・管理などにかかる費用の総額である。設問のシステムのTCOは次式で計算できる。

$$\begin{aligned} \text{初期費用} &= \text{ハードウェア導入費用} + \text{システム開発費用} + \text{導入教育費用} \\ &= 40,000 + 50,000 + 5,000 \\ &= 95,000 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{維持費用} &= \text{ネットワーク通信費用/年} + \text{システム保守費用/年} + \text{システム運用費用/年} \\ &= 1,500 + 7,000 + 5,000 \\ &= 13,500 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{TCO} &= \text{初期費用} + \text{維持費用} \times \text{年数} \\ &= 95,000 + 13,500 \times 3 \\ &= 135,500 \end{aligned}$$

問8 ア

解説
運用レベル合意書(OLA)：SLAを実現するために、サービス提供者が同じ組織内の内部グループとの間で取り交わす合意書。
基盤となる契約(UC)：外部の委託先会社との取り決めとなる契約。
サービスレベル管理(SLM)：SLAの達成状況や未達成事項を管理するプロセス。
サービスレベル合意書(SLA)：サービスレベルに関して、サービス提供者が顧客との間で取り交わす合意書。

問 9 正解 完璧 直前チェック

サービス提供時間帯が毎日6～20時のシステムにおいて、ある月の停止時間、修復時間及びシステムメンテナンス時間は次のとおりであった。このとき、この月の可用性は何%か。ここで、1か月の稼働日数は30日、可用性[%]は少数第2位を四捨五入するものとする。

〔停止時間、修復時間及びシステムメンテナンス時間〕

- ・システム障害によるサービス提供時間内の停止時間：7時間
- ・システム障害に対処するサービス提供時間外の修復時間：3時間
- ・サービス提供時間外のシステムメンテナンス時間：8時間

ア 95.7 イ 97.6 ウ 98.3 エ 99.0

問 10 正解 完璧 直前チェック

JIS Q 20000-1におけるサービス継続及び可用性管理プロセスで行う活動はどれか。

- ア インシデント及び問題の影響を識別し、これを最小限に抑える、又は回避するための手順を採用する。
- イ サービス全体の可用性などの要求事項を、事業計画、サービスの要求事項、SLA及びリスクを考慮して特定する。
- ウ サービスの容量・能力を監視し、サービスのパフォーマンスを調整して、かつ、十分な容量・能力を提供するための手順を明確にする。
- エ 提供する個々のサービスを定義し、これに顧客と合意して、かつ、文書化する。

問9 ウ

解説 設問より、サービス提供時間帯は毎日6～20時なので、1日の稼働時間は14時間である。1か月の稼働日数は30日であるから、1か月の稼働時間は次式で求められる。

$$14〔時間/日〕 \times 30〔日/月〕 = 420〔時間/月〕$$

可用性に影響する停止時間は、サービス提供時間内の7時間であるから、可用性は次式で求められる。

$$(420時間 - 7時間) \div 420時間 \approx 98.3$$

問10 イ

解説 JIS Q 20000-1は、ITサービスマネジメントに関する国際規格である。ITILと同意語となるプロセスによって定義されている。内容については、要求事項として実施必要となる定義が記載されている。

ア：問題管理プロセスの活動である。

ウ：容量・能力管理プロセスの活動である。

エ：サービスレベル管理の活動である。

問 11 正解 完璧 直前チェック

ITサービスマネジメントにおけるインシデントの段階的取扱い(エスカレーション)の種類のうち、階層的な取扱いに該当するものはどれか。

- ア 一次サポートグループでは解決できなかったインシデントの対応を、より専門的な知識をもつ二次サポートグループに委ねる。
- イ 現在の担当者では解決できなかったインシデントの対応を、広範にわたる関係者を招集する権限をもつ上級マネージャに委ねる。
- ウ 自分のシフト勤務時間内に完了しなかったインシデントの対応を、次のシフト勤務者に委ねる。
- エ 中央サービスデスクで受け付けたインシデントの対応を、利用者が属する地域のローカルサービスデスクに委ねる。

問 12 正解 完璧 直前チェック

JIS Q 20000-1の関係プロセスの規定における、供給者、サービス提供者及び顧客の3者の関係のうち、適切なものはどれか。

- ア 供給者、サービス提供者及び顧客は、それぞれ別々の組織(外部)に所属する。
- イ 供給者のサービスも含めて、サービス提供者が、顧客にサービスを提供する。
- ウ 供給者は、サービス提供者を顧客とみなしてサービスを提供することはない。
- エ 供給者はサービス提供者からサービスや製品を受領して、顧客に提供する。

問 13 正解 完璧 直前チェック

システム障害が発生したときにシステムを初期状態に戻して再開する方法であり、更新前コピー又は更新後コピーの前処理を伴わないシステム開始のことで、初期プログラムロードとも呼ばれるものはどれか。

- ア ウォームスタート
- イ コールドスタート
- ウ ロールバック
- エ ロールフォワード

問 11 イ

解説 インシデントの段階的取扱いでは、機能的エスカレーションと、階層的エスカレーションがある。エスカレーションとは、窓口から他の窓口に対応を依頼することや、連絡することである。

機能的エスカレーション：一次窓口で技術的に対応が困難な場合に、二次窓口へ連絡することである。

階層的エスカレーション：インシデント発生時に、上司や管理部門などへ連絡することである。

ア、ウ、エ：機能的エスカレーションの説明である。

問 12 イ

解説 JIS Q 20000-1とは、日本工業規格サービスマネジメントシステム要求事項のことである。ITサービスマネジメントの認証基準について規定し、ITサービスを提供する組織が満たすべき要求事項が定められている。

ア：供給者、サービス提供者、顧客が同一の組織のこともある。

ウ：供給者がサービス提供者を顧客とすることもある。

エ：サービス提供者はサービスのみを顧客に提供する。

問 13 イ

解説 障害発生時に初期状態に戻して処理を再開するのは、コールドスタートである。コールドはシステムを停止している状態(cold)に戻して起動することである。イニシャル(初期)プログラムロードとも呼ばれる。

ウォームスタート：ロールバックとロールフォワードを組み合わせた回復処理を行い、再スタートすること。

ロールバック：データの論理的障害発生時に、記録してあるポイント(チェックポイント)まで戻って再度処理を行うこと。

ロールフォワード：物理的障害発生時に、バックアップからデータを復旧後、障害発生ポイントまで同一の処理をさせること。

問 14 正解 完璧 直前チェック

データの追加・変更・削除が、少ないながらも一定の頻度で行われるデータベースがある。このデータベースのフルバックアップを磁気テープに取得する時間間隔を今までの2倍にした。このとき、データベースのバックアップ又は復旧に関する記述のうち、適切なものはどれか。

- ア フルバックアップ1回当たりの磁気テープ使用量が約2倍になる。
- イ フルバックアップ1回当たりの磁気テープ使用量が約半分になる。
- ウ フルバックアップ取得の平均実行時間が約2倍になる。
- エ ログ情報を用いて復旧するときの平均処理時間が約2倍になる。

問 15 正解 完璧 直前チェック

システムの本番移行に支障を来すリスクに対するコントロールを監査するチェックポイントはどれか。

- ア システム運用段階で新システムの稼働状況がレビューされ、その結果についてシステム開発部門及び利用部門の責任者の承認が得られているか。
- イ システム開発段階で抽出された問題への対策が、移行後のシステム改善計画に反映されているか。
- ウ システム企画段階で、システムの投資対効果が評価されているか。
- エ 利用部門を含めた各部門の役割と責任を明確にした移行計画が作成されているか。

問 14 工

解説 設問から、データの追加・削除が一定の頻度で行われた場合、フルバックアップの時間間隔を2倍にしてもデータの総量はあまり変化しない。そのため、フルバックアップ1回当たりの磁気テープ使用量も、約2倍や約半分にはならない。またフルバックアップの取得時間にも大きな差はない。

ジャーナル情報は、日々の処理データの蓄積であるため、データの追加・変更・削除の件数に応じて比例するため、フルバックアップ時間が間隔を2倍にすれば、ジャーナルのデータ量もほぼ2倍となる。したがって、ジャーナル情報からの復旧時間も平均して約2倍となる。

問 15 工

解説 システムの本番移行では、関係部門間で引き渡しが適切に行われないと移行時にトラブルが発生し、システム運用部門の受け入れが遅滞する。監査では、移行計画や移行手順が適切に作成されているか、システム開発部門とユーザ部門など関係部門の役割と責任が明確化されているかをチェックする。

ア：本番移行後の事項である。

イ：開発段階で抽出された問題の対策は、移行前に反映されていなければならない。

ウ：本番移行に関してチェックする事項ではない。

問 16 正解 完璧 直前チェック

プロジェクトZにおけるプロジェクトとステークホルダ各社の関係の組合せのうち、適切なものはどれか。ここで関係の呼称は、PMBOKに従う。

〔プロジェクトZの説明〕

親会社A社のシステムを開発・保守・運用しているB社は、A社が吸収合併したC社の基幹システムをA社の基幹システムに統合するプロジェクトを立ち上げた。システム統合に伴う開発作業は、D社に委託することにした。

プロジェクトとステークホルダ各社の関係			
	A社	B社	D社
ア	顧客	納入者	母体組織
イ	顧客	母体組織	納入者
ウ	母体組織	顧客	納入者
エ	母体組織	納入者	顧客

問 17 正解 完璧 直前チェック

期間10日間のプロジェクトを、5日目の終了後にアーンドバリュース分析したところ、表のとおりであった。現在のコスト効率が今後も続く場合、完成時総コスト見積り(EAC)は何万円か。

管理項目	金額〔万円〕
完成時総予算(BAC)	100
ブランドバリュース(PV)	50
アーンドバリュース(EV)	40
実コスト(AC)	60

ア 110 イ 120 ウ 135 エ 150

問 16 イ

解説 プロジェクトとステークホルダ各社の関係は、プロジェクトZの説明から読み取ることができる。親会社のA社と、A社が吸収合併したC社の基幹システム統合となる。
 A社：顧客が該当する。プロジェクトのステークホルダとなる。各社から見るとA社から発注をもらい作業するため、A社が顧客となる。
 B社：母体組織が該当する。親会社A社のシステムを開発・保守・運用しているため、大企業ではA社の情報システム子会社というケースが多い。
 D社：納入者が該当する。システム統合の開発作業を行い、開発したシステムを納入する。

問 17 工

解説
 PV (Planned Value)：予算コスト。評価日までの成果物の計画時の出来高価値。ここでは、50万円である。
 EV (Earned Value)：出来高。完成した成果物の出来高価値。ここでは、40万円である。
 AC (Actual Cost)：実績コスト。完成した成果物のコストに相当する計画出来高値。ここでは、60万円である。
 完成した成果物は、全体の100万円中の40万円分で、実際はそこに60万円のコストがかかっている。したがって、現在のコスト効率が今後も続く場合、EAC(完成時総コスト見積り)は、 $100万円 \div 40万円 \times 60万円 = 150万円$ となる。

問 18 正解 完璧 直前チェック

プロジェクトのスケジュールを管理するとき使用する“クリティカルチェーン法”の特徴はどれか。

- ア クリティカルパス上の作業に生産性を向上させるための開発ツールを導入する。
- イ クリティカルパス上の作業に要員を追加投入する。
- ウ クリティカルパス上の先行作業が終了する前に後続作業に着手し、並行して実施する。
- エ クリティカルパスを守るために、フィーディングバッファと所要期間バッファを設ける。

問 19 正解 完璧 直前チェック

SVC (SuperVisor Call) 割込みが発生する要因として、適切なものはどれか。

- ア OSがシステム異常を検出した。
- イ ウォッチドッグタイマが最大カウントに達した。
- ウ システム監視LSIが割込み要求を出した。
- エ ユーザプログラムがカーネルの機能を呼び出した。

問 20 正解 完璧 直前チェック

システムの信頼性評価項目であるRASISのうち、Integrity (完全性)を高める方法を説明したものはどれか。

- ア データベースが格納されている磁気ディスクの障害情報を、保守業者に自動通報することによって、故障発生から復旧までの時間を短縮する。
- イ データベースに格納されている個人情報を暗号化するなど、不正アクセスによる個人情報の盗難に備える。
- ウ 排他制御を行うことによって、複数の利用者が同時にデータベースの更新処理を行う場合でも、データの整合性を保証する。
- エ 複数のコンピュータに同じ処理を実行させ、処理結果をデータベースに格納しておくことによって、内容の一致を確認しながら処理を進める。

問 18 工

解説 クリティカルチェーン法は、資源(リソース)に限りがあることを考慮してプロジェクトスケジュールを管理する手法である。作業の依存関係と資源の依存関係の両方を見るのが特徴である。

クリティカルパス法との違いは、クリティカルパス法は遅延となりえるスケジュールパスを重点的に管理することであるが、クリティカルチェーン法はクリティカルパスに加えて資源(リソース)を勘案してスケジュールを管理することである。

ア、イ、ウ:クリティカルパス上の作業短縮であるため、クリティカルパスの管理となる。

問 19 工

解説

SVC:プログラムの処理中に、OS自体が割り込み処理を行うことである。内部割込みの一つである。

内部割込み:プログラム中に発生するエラーや、SVCによりプログラムを停止する。

外部割込み:外的要因でプログラムなどを停止する。

ア:内部割込み。

イ、ウ:外部割込み。

エ:SVCとなる、内部割込み。

問 20 ウ

解説 RASISとは、コンピュータシステムを安定的に稼働させるための要素のことで、次の五つである。

Reliability (信頼性):障害の発生が少なく、正常に動作すること。

Availability (可用性):必要ときにいつでも使用できること。

Serviceability (保守性):障害時に簡単に修復できること。

Integrity (完全性):データの矛盾が発生しないこと。

Security (安全性):システムやデータが不当なアクセスから保護されていること。

ア:Serviceability (保守性)に該当する。

イ:Security (安全性)に該当する。

エ:Reliability (信頼性)に該当する。

問 21 正解 完璧 直前チェック

OLAPによって、商品の販売状況分析を商品軸、販売チャネル軸、時間軸、顧客タイプ軸で行う。データ集計の観点を、商品、販売チャネルごとから、商品、顧客タイプごとに切り替える操作はどれか。

- ア ダイス イ データクレンジング
ウ ドリルダウン エ ロールアップ

問 22 正解 完璧 直前チェック

TCP/IPネットワークで使用されるARPの説明として、適切なものはどれか。

- ア IPアドレスからMACアドレスを得るためのプロトコル
イ IPアドレスからホスト名(ドメイン名)を得るためのプロトコル
ウ MACアドレスからIPアドレスを得るためのプロトコル
エ ホスト名(ドメイン名)からIPアドレスを得るためのプロトコル

問 23 正解 完璧 直前チェック

JIS Q 27000において、“エンティティは、それが主張するとおりのものであるという特性”と定義されているものはどれか。

- ア 真正性 イ 信頼性 ウ 責任追跡性 エ 否認防止

問21 ア

解説 OLAP (OnLine Analytical Processing) の操作に関する設問である。OLAPは、データベースなどに蓄積されたデータを、多次的に解析するシステムである。

ダイス：分析軸を入れ替えてデータの切り口を変えることである。

データクレンジング：データベースにおいて、既存のデータを最適かつ整合性のある状態に修正する作業や処理である。例えば、顧客管理データベースにおいて、重複する顧客情報を一本化する作業や市町村の合併に対応した住所整備の作業などがある。

ドリルダウン：集計単位をより小さくする操作のことである。

ロールアップ：集計単位をより大きくする操作のことである。

問22 ア

解説 ARP (Address Resolution Protocol) とは、TCP/IPのIPアドレスからイーサネットのMACアドレスを求めるために使われるプロトコルである。逆に、MACアドレスからIPアドレスを求める場合はRARPを用いる。

イ：DNS (Domain Name System) の逆引きの説明である。

ウ：RARP (Reverse Address Resolution Protocol) の説明である。

エ：DNS (Domain Name System) の説明である。

問23 ア

解説

真正性：パスワードや、デジタル署名によって本人であることを確認できること。なりすましの防止や、本人が主張する内容に改ざんがなく保証されることである。

信頼性：データの矛盾がなく完全であることや、システムの二重化により必要ときにシステムが利用できること。

責任追跡性：アクセスログによる記録の確認によって、何が起こったかを追跡できること。

否認防止：メールの送信にデジタル署名を付けることなど、本人であることを否定できないこと。

問 24 正解 完璧 直前チェック

JIS Q 22301:2013 (事業継続マネジメントシステム-要求事項)において、「製品・サービスを提供しない、又は事業活動を行わない結果として生じる可能性のある悪影響が、許容不能な状態になるまでの時間」と定義されているものはどれか。

- ア MTBF (Mean Time Between Failures)
- イ MTPD (Maximum Tolerable Period of Disruption)
- ウ RPO (Recovery Point Objective)
- エ RTO (Recovery Time Objective)

問 25 正解 完璧 直前チェック

シュリンクラップ契約において、ソフトウェアの使用許諾契約が成立するのはどの時点か。

- ア 購入したソフトウェアの代金を支払った時点
- イ ソフトウェアの入ったCD-ROMを受け取った時点
- ウ ソフトウェアの入ったCD-ROMの包装を破った時点
- エ ソフトウェアをPCにインストールした時点

問24 イ

解説 事業継続マネジメントシステム (BCMS) では、組織のニーズ並びに事業継続マネジメントの方針及び目的を確立する必要性の理解について規定されている。その項目は、「事業の中断・阻害を引き起こすインシデントへの組織の総合的な対応能力を活かすための管理策及び手段の導入及び運用」、「BCMSのパフォーマンス及び有効性の監視及びレビュー」、「客観的な測定に基づく継続的改善」となっている。

MTBF (平均故障間隔) : コンピュータシステムが故障してから次に故障するまでの間隔の平均時間。

MTPD (最大許容停止時間) : 製品・サービスを提供しない、又は事業活動を行わない結果生じる可能性のある悪影響が、許容不能な状態になるまでの時間。

RPO (目標復旧時点) : 再開時に事業活動が実施できるようにするために、事業活動で使われる情報がどの状態まで復旧されなければならないかを示す時点。

RTO (目標復旧時間) : インシデントの発生後、製品又はサービスが再開される時間、事業活動が再開される時間、資源が復旧される時間のいずれかのこと。

問25 ウ

解説 シュリンクラップ契約は、ソフトウェアが入ったCD-ROMなどの包装紙を破ることによってソフトウェアの使用許諾契約が成立する契約の方法である。

主に、ソフトウェアの箱や包装紙に、破ると仕様許諾が成立することが注意書きされ、破った後は元に戻すことはできない仕組みで実装されている。