運用計画書

[プロジェクト名]

第 n.n版

改訂履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版数 | 改訂日付 | 改訂者 | 改訂内容 |
| n.n | 2021年3月30日 | XXXX | ・資料間の不整合の修正 |

変更履歴

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 履歴ID | 更新日付 | 更新者 | 更新内容 |
| n.n.rn | yyyy年mm月dd日 |  |  |

目次

[第１章 はじめに 5](#_Toc67247303)

[第２章 作業概要 6](#_Toc67247304)

[第３章 作業体制に関する事項 8](#_Toc67247305)

[第４章 スケジュールに関する事項 9](#_Toc67247306)

[第５章 成果物に関する事項 10](#_Toc67247307)

[１． 成果物の内容、作成担当者、納入期限、納入部数 10](#_Toc67247308)

[２． 納入方法 10](#_Toc67247309)

[３． 納入場所 10](#_Toc67247310)

[第６章 運用形態、運用環境等 11](#_Toc67247311)

[第７章 その他 12](#_Toc67247312)

## はじめに

［本ドキュメントが対象とするプロジェクト・業務・情報システムの概要を記載する。］

## 作業概要

［調達仕様書で示した作業の実施内容に関する事項注）を基に、提案書等の内容、運用事業者からの情報提供等を踏まえ、情報システムにおける監視、運用作業の対象範囲、対象とする作業の概要を記載する。また、対象範囲の監視、運用作業を具体化した監視項目、運用業務フロー等の作業項目及び作業内容について、運用計画の附属文書として作成する。特に監視項目については、情報システムの構成や運転状況、サービスレベルの達成状況を評価する際の指標となることから、計画段階で明確に定義する必要がある。監視項目は、単に項目を列挙するだけでなく、実績値を取得する頻度やタイミング、取得方法、計算式等も定義する。］

注）標準ガイドライン解説書「第３編第６章３．1)エ 作業の実施内容に関する事項」参照。

運用業務の対象範囲となる作業の概要及び各作業における監視項目の例を以下に示す。］

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 作業名 | 作業概要 | 監視項目（例） |
| 死活監視 | 情報システムを構成する機器類の障害発生状況等を把握するために、機器の通信状態の変化や再起動の状況を監視する。 | * 再起動回数 * 機器応答率 * 機器応答時間　等 |
| 性能監視 | 情報システムの性能要件が維持されていることを確認する。また、業務特性やピーク時特性を踏まえて情報システムの性能等の分析・管理を行う。 | * 応答時間（レスポンスタイム、ターンアラウンド、サーバ処理時間等） * スループット　等 |
| 稼働状況監視 | 情報システムの稼働状況や利用状況の監視、ソフトウェアライセンス数の把握等を行う。 | * 稼働率 * ＣＰＵ使用率 * メモリ空き容量 * ＨＤＤ空き容量 * 情報システム利用状況（アクセス数、利用者数） * ソフトウェアライセンス　等 |
| セキュリティ監視 | 情報セキュリティに関する事象の発生状況を監視する。 | * 不正アクセス件数 * ウイルス検知数 * 不正侵入検知数　等 |
| 防犯監視 | 施設・区域等に対する物理的な不正侵入や火災の発生有無等を監視する。 | * 物理的な不正侵入発生状況 * 火災発生状況　等 |
| データ一括処理業務 | 定期又は臨時に手動によるデータ一括処理の必要があった場合、処理の実行及び実行状況の確認を実施する。 | * 処理の実行確認（頻度、時間） * 処理結果の内容確認（成否） |
| バックアップ管理 | 情報システムにおけるデータのバックアップ管理を行う。 | * 定時バックアップ率 * バックアップ実施回数 * バックアップデータからの復旧回数　等 |
| 障害復旧対応 | 障害発生時に影響度等の分析を行った上で、障害による影響を最小限にとどめ、情報システムの復旧作業を行う。 | * 障害復旧時間　等 |
| 情報システムの設定変更 | 保守事業者の依頼内容に基づき、情報システムの設定変更等を行う。  ※情報システムの設定変更の実施方法や変更内容の整理は保守業務とする。 | * 情報システムの設定変更件数　等 |
| セキュリティパッチ運用等業務 | 保守事業者の依頼内容に基づき、セキュリティパッチの適用やアップデートを実施する。  ※セキュリティパッチの適用やアップデートの方法等の整理、テストの実施は保守業務とする。 | * セキュリティパッチ適用件数 * アップデート実施件数　等 |
| ログ管理 | 情報システムのログの解析結果を確認し、問題等があれば把握する。 | * 異常検知件数 * 改ざん検知件数　等 |
| 構成管理 | ハードウェアやソフトウェア製品、ネットワーク等の情報システムを構成する資産の管理を行う。 | * 構成変更件数　等 |
| ネットワーク管理 | ネットワークの稼働状況や利用状況の監視を行う。また、ネットワーク機器や管理すべきサービスの構成情報（ＩＰアドレス、ポート接続情報、回線情報等）を管理する。 | * 回線使用率 * ネットワーク障害発生件数 * ネットワーク機器故障率 * ネットワーク構成変更件数　等 |
| 運用サポート業務 | 情報システムの利用者である職員や外部利用者のサポートを行うためのヘルプデスク又はコールセンタを設置し、運用する。  また、ユーザに対する継続的な操作研修の実施や、ユーザの追加や削除、アカウントロック時の対応等を行う。 | * ヘルプデスク稼働状況（問合せ件数、一次回答率等） * コールセンタ稼働状況（問合せ件数、一次回答率） * 操作研修実施状況（研修実施回数、研修受講率等） |
| 業務運用支援作業 | データ作成、データ受付・登録、大量帳票印刷等の情報システムや業務の運用に当たり必要となる作業を実施する。 | * データ登録件数 * 帳票印刷件数　等 |
| 運用実績等の評価と改善作業 | 運用実績値等の取得や評価、運用実績値等が目標に満たない場合の要因分析や改善措置の検討等を行う。 | * 改善提案件数 * 改善提案採用率　等 |

## 作業体制に関する事項

［調達仕様書で示した作業の実施体制に関する事項注）を基に、提案書等の内容を反映する。

ＰＪＭＯは、全ての関係者が記載されていること、定常時及びインシデント発生時の体制の双方が記載されていること、運用業務の改善活動を推進するための体制が整備されていること等の妥当性を確認し、必要に応じて、修正、具体化等を行う。］

注）標準ガイドライン解説書「第３編第６章３．1）オ 作業の実施体制・方法に関する事項」参照。

## スケジュールに関する事項

［プロジェクト計画書に記載された実施計画注１）、中長期運用・保守作業計画注２）、調達仕様書の作業スケジュール注３）を基に、提案書等の内容、運用事業者からの情報提供等を踏まえ、運用業務の年次、四半期ごと、月次、週次、日次等のスケジュールを記載する。また、連携する他の情報システムや統合的に運用を行う他の情報システムがある場合には、それらシステムにおける作業のうち、当該情報システムに関係する作業やそのスケジュールについても記載する。

ＰＪＭＯは、特に業務が繁忙となる時期や時間帯等の当該業務の特性要件を踏まえた上で、無理なく実行可能なスケジュールとなっているか否かを確認する。］

注１）標準ガイドライン解説書「第３編第２章２．1)カ 実施計画」参照。

注２）標準ガイドライン解説書「第３編第７章４．5) 運用・保守の設計」参照。

注３）標準ガイドライン解説書「第３編第６章３．1)ア 調達案件の概要に関する事項」参照。

## 成果物に関する事項

［調達仕様書で示した成果物に関する記載事項注）を基に、提案書等の内容、運用事業者からの情報提供等も踏まえ、運用業務における成果物を定義し、成果物の内容や成果物の作成担当者、納入期限、納入部数、納入方法、納入場所等について記載する。］

注）標準ガイドライン解説書「第３編第６章３．1）エ 作業の実施内容に関する事項」参照。

### 成果物の内容、作成担当者、納入期限、納入部数

［事業者に求める具体的な成果物の名称を記載する。また、それぞれの成果物について、成果物の内容、成果物を作成する事業者、必要な納入期限、納入部数を記載する。

代表的な成果物の例は次のとおりである。］

* 用実施要領に基づく管理資料注１）
* 運用作業報告書（月次、年次、スポット等）注２）
* 情報システムの現況確認結果報告書注３）
* 最新のソフトウェア構成
* 最新のハードウェア構成
* 最新のネットワーク構成
* 構成情報の変更履歴
* 運用作業の改善提案書
* 運用計画の改定案 等

注１）記載内容は標準ガイドライン解説書「第３編第９章１．3) 運用実施要領の作成と確定」の各項目を参照。

注２）記載内容は標準ガイドライン解説書「第３編第９章２．1)運用の実施」の「【表９－７】定期運用会議における運用作業の確認観点の例」を参照。

注３）記載内容は標準ガイドライン解説書「第３編第９章２．3）情報システムの現況確認」を参照。

### 納入方法

［成果物について使用する言語、準拠すべき規格等、納品形態等を記載する。あらかじめ指定が必要であれば、文書作成ソフトウェアとバージョン等についても指定する。また、成果物及び納品方法に関する情報セキュリティ対策については、自府省の情報セキュリティポリシーに基づき、必要な事項を指定する。］

### 納入場所

［成果物の納入場所について記載する。セキュリティの観点から具体的に記載できない際には、市区等までの記載にとどめる等の工夫を行う。］

## 運用形態、運用環境等

［運用事業者を調達した際の調達仕様書、要件定義書の運用に関する事項注）を基に、運用において採用する運用形態（オンサイト、リモート等）、定常時及び障害発生時における運用環境（本番環境、検証環境、研修環境等の有無）等を記載する。

ＰＪＭＯは、本項目の記載について、運用形態の認識に誤りがないか、定常時のみでなく障害発生時についても考慮して運用環境が記載されているか、検証環境の運用に関して保守事業者との役割分担が明示され、かつ、適切であるか等を確認する。］

注）標準ガイドライン解説書「第３編第５章２．1)ウp) 運用に関する事項」参照。

## その他

［本項目は、運用計画の、標準ガイドライン解説書「第３編第９章１．2)ア 作業概要」から同「第３編第９章１．2)オ 運用形態、運用環境等」までに記載した事項以外に、運用を行う上で留意すべき前提条件、運用の時間や予算、品質等に関する制約条件がある場合に記載するものである。］

以上