運用報告書

[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 | yyyy年mm月dd日 |  |  |

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](#_Toc34999263)

[第２章 成果指標とサービスレベルの達成状況 6](#_Toc34999264)

[１． サービスレベル達成状況 6](#_Toc34999265)

[第３章 情報システムの利用実績状況 7](#_Toc34999266)

[１． システム利用状況 7](#_Toc34999267)

[1) アクセス数等 7](#_Toc34999268)

[2) ＣＰＵ、メモリ使用率（xxサーバ） 8](#_Toc34999269)

[3) ディスク使用量 8](#_Toc34999270)

[4) ネットワーク使用量 8](#_Toc34999271)

[5) ディスク増設時期等の予想 8](#_Toc34999272)

[第４章 作業の計画と実績状況 10](#_Toc34999273)

[１． 運用作業サマリ 10](#_Toc34999274)

[1) 件数推移 10](#_Toc34999275)

[2) 工数（時間） 10](#_Toc34999276)

[２． 運用作業一覧 11](#_Toc34999277)

[1) 定常運用作業 11](#_Toc34999278)

[2) 随時運用作業 11](#_Toc34999279)

[第５章 体制の計画と要員の稼働状況 12](#_Toc34999280)

[第６章 障害やインシデントの発生と対応状況 13](#_Toc34999281)

[１． インシデント一覧 13](#_Toc34999282)

[２． 情報セキュリティインシデント 13](#_Toc34999283)

[1) アカウントロック検知数 13](#_Toc34999284)

[2) 不正アクセス件数 13](#_Toc34999285)

[3) ウイルス検知数 13](#_Toc34999286)

[4) 不正侵入検知数 13](#_Toc34999287)

[5) その他 13](#_Toc34999288)

[第７章 情報システムの利用者サポートの発生状況、教育・訓練状況 14](#_Toc34999289)

[１． ヘルプデスク稼働状況 14](#_Toc34999290)

[２． 教育・研修状況 15](#_Toc34999291)

[第８章 リスク・課題の発生と対応状況 16](#_Toc34999292)

[１． リスク一覧 16](#_Toc34999293)

[２． 課題一覧 16](#_Toc34999294)

[第９章 情報システムの稼動監視状況 17](#_Toc34999295)

[第１０章 情報システムの構成管理状況 18](#_Toc34999296)

[１． システム変更管理報告 18](#_Toc34999297)

[1) ソフトウェアライセンス 18](#_Toc34999298)

[2) システム構成変更件数 18](#_Toc34999299)

## 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。なお、以降のフォーマットはサンプルとして提供するものであり、情報システムの特性、プロジェクトの内容等に応じて適宜カスタマイズして使用すること。］

## 成果指標とサービスレベルの達成状況

［プロジェクト目標、標準ガイドライン「第４章５．5) 管理すべき指標」、標準ガイドライン「第５章２．1)ウ 非機能要件の定義」等に記載されている規模、性能、信頼性等に定められたサービスレベルを評価するために必要となる実績のうち、運用計画の作業概要にて定めた項目について、実績値を収集し、状況を記載する。達成状況未達の項目については、原因と対応策を記載すること］

### サービスレベル達成状況

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | サービスレベルの内容 | | | | 達成状況 | |
| サービスレベルの  内容項目 | サービスレベル  評価項目 | サービスレベル  要求水準 | 免責事項 | 結果 | 評価 |
| 1 | 稼働率（サーバ監視） | 異常を検知し、障害原因の一時切り分けを行い、○○にエスカレーションする | 異常検知から○○にエスカレーションするまで、○○分以内 |  | 遵守率：100% | ○ |
| 2 | 稼働率（ネットワーク監視） |  |  |  |  |  |
| 3 | 応答時間達成率 |  |  |  |  |  |
| 4 | スループット |  |  |  |  |  |
| 5 | パッチ処置完了時間遵守率 |  |  |  |  |  |
| 6 | 定時バックアップ率 |  |  |  |  |  |
| 7 | 障害復旧時間 |  |  |  |  |  |

## 情報システムの利用実績状況

［運用計画の作業概要にて定めた項目に従い、情報システムの機能や時間あたりの利用者数、アクセス数、申請数等を記載する。合わせて実績値の分析・評価を行い、課題があれば記載すること、またその対応策を記載すること］

### システム利用状況

#### アクセス数等

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | トランザクション発生数 | 平均応答時間（sec） | 最大応答時間（sec） | 定期パッチ処理時間（トータル） |
| yyyy/mm/1 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/2 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/3 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/4 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/5 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/6 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/7 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/8 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/9 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/10 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/11 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/12 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/13 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/14 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/15 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/16 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/17 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/18 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/19 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/20 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/21 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/22 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/23 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/24 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/25 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/26 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/27 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/28 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/29 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/30 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/31 |  |  |  |  |

#### ＣＰＵ、メモリ使用率（xxサーバ）

［コンピュータリソースに余裕があるか否かを把握するため、ＣＰＵ，メモリの使用率を記載します。

通常ベンダ等が推奨する閾値があるので、それを超えることが無いかチェックすること。

常時逼迫した状況が続くようであれば機器の増強を、常に利用率が低ければ機器のグレードダウン（更改時等）を検討すること。］

#### ディスク使用量

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ホスト名 | 用途 | マウントポイント | サイズ（Mbytes） | 使用量 | | 計測日 |
| 今月（○月） | 先月（△月） |
| WEB01 | 社内ポータルサーバ | / | 100 | 52 | 52 | yyyy/mm/1 ～ yyyy/mm/31 |
| /home | 10,000 | 4,000 | 4,000 |
| /var | 100,000 | 33,000 | 32,000 |
| /opt | 100,000 | 30,000 | 28,000 |

#### ネットワーク使用量

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ホスト名 | 用途 | 平均トラフィック（Mbps） | | ピークトラフィック（Mbps） | | （先月）ピークトラフィック（Mbps） | | 計測日 |
| IN | OUT | IN | OUT | IN | OUT |
| WEB01 | ファイヤーウォール | 15 | 30 | 50 | 75 | 42 | 70 | yyyy/mm/1 ～ yyyy/mm/31 |

#### ディスク増設時期等の予想

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 全容量（Gbyets） | 今年度（yyyy年度） | | 来年度（yyyy年度） | | ディスク増設が必要となる時期の予想 | 備考 |
| ディスク使用状況 | ディスク使用率 | 年度末時点のディスク空き容量 | 年度中のディスク増設の必要性 |
| Webサーバ#1 | / | 87 | 42 | 48.30% | 34.71 | なし | 2020年度以降 |  |
| /boot | 289 | 217 | 75.10% | 217 | なし | 2020年度以降 |  |
| Webサーバ#2 | / | 78 | 47.6 | 61.00% | 40.88 | なし | 2020年度以降 |  |
| /boot | 289 | 217 | 75.10% | 217 | なし | 2020年度以降 |  |
| Webサーバ（共有） | /data | 454 | 23 | 5.10% | 431 | なし | 2020年度以降 |  |
| DB/APサーバ | / | 83 | 71.5 | 86.10% | 6.2 | あり | 2017年度下期 | ログの退避及び削除により空き容量を増やすことで延命可能 |

## 作業の計画と実績状況

［当該月に実施した運用作業についての作業項目、実施内容、回数、作業工数等の予定と実績、及び、次月以降に予定している運用作業についての作業項目、実施内容、見込み量等を記載する。

予定と実績で乖離がある場合は、その原因と対応策を記載すること。］

### 運用作業サマリ

［定常運用作業は四半期作業を含め、○○件、作業工数○○人月、随時運用作業に関し、当月は依頼件数○○件、作業工数○○人月であった。例月に比して作業依頼件数が多く、工数を取られている。原因としては、ＸＸＸＸＸ、及びＸＸＸＸＸ。対策としてＸＸＸＸＸＸをＸ月Ｘ日までに実施する。］

#### 件数推移

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
| 稼働日数 | | 20 | 19 | 22 | 20 | 22 | 20 | 20 | 20 | 18 | 19 | 20 | 22 |
| 件数 | 日時作業 実  　　　　　予 | 120 | 114 | 132 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 130 | 120 | 120 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 週次作業 実  　　　　　予 | 15 | 12 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | 12 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 月次作業　実  　　　　　予 | 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 5 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 四半期作業実  　　　　　予 |  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 随時作業　実  　　　　　予 | 12 | 18 | 35 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | 16 | 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

#### 工数（時間）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月 | | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 1 | 2 | 3 |
| 稼働日数 | | 20 | 19 | 22 | 20 | 22 | 20 | 20 | 20 | 18 | 19 | 20 | 22 |
| 工数（時間） | 日時作業 　実  　　　　　　予 | 143 | 135 | 157 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 143 | 135 | 150 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 週次作業　実  　　　　　予 | 30.7 | 24.7 | 25.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | 25 | 25 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 月次作業　実  　　　　　予 | 17.5 | 18.7 | 17.7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | 17 | 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 四半期作業実  　　　　　予 |  |  | 10.9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 随時作業　実  　　　　　予 | 30.5 | 36.6 | 81.0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 30 | 30 | 30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| システム監視実  　　　　　予 | 480 | 456 | 525 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 480 | 456 | 525 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ヘルプデスク実  　　　　予 | 480 | 456 | 528 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 450 | 450 | 450 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### 運用作業一覧

　システム管理、データ管理等、運用として実施している作業について全てを記載する。

#### 定常運用作業

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 作業分類 | 作業名 | サイクル | 対応時間  　計画時間　実績時間 | | 達成状況 | 発生問題／課題 | 備考 |
| システム管理 | ＸＸＤＢバックアップ | 日次 | １０ｈ | １０ｈ | 予定通り | 特になし |  |
|  | ＹＹ定例集計 | 週次 | ２０ｈ | １８ｈ | 予定通り | 特になし |  |
| データ管理 | ＸＸＤＢデータ品質チェック（不整合確認） | 月次 | １５ｈ | １５ｈ | 予定通り | ３件不整合 | インシデント登録済 |
|  | ＺＺマスターＤＢ更新 | 月次 | ６ｈ | ６ｈ | 予定通り | 特になし |  |
|  | データクレンジング作業 | 月次 | ２０ｈ | ２３ｈ | 予定通り | ７件不正データ発見 | 問題管理参照 |

#### 随時運用作業

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 作業分類 | 作業名 | 理由／原因 | 対応内容 | 結果 | フォローアップ | 備考 |
| データ提供 | ＸＸデータ抽出＆提供 | ＸＸ部署からの依頼 | 依頼書に基づいて実施。１０ｈ | 正常完了 | 特になし |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## 体制の計画と要員の稼働状況

［当該月の運用実施体制及び担当者毎の稼動状況や稼動工数、次月以降の運用体制及び予定工数を記載する。

ピーク性等を踏まえ、次月以降に安定した運用作業を行えるかを評価するとともに、稼動工数等は蓄積し、次年度以降の運用体制の検討等に活用する。］

## 障害やインシデントの発生と対応状況

［当該月に発生した障害やインシデントの内容、及び、累積している障害やインシデントの対応状況を記載する。

* 障害やインシデントが大量に発生している場合は、運用作業が過多とならないよう、作業工数や運用体制を考慮して調整を行う
* 発生した障害やインシデントに対しては、運用の観点で、報告や暫定対処等の作業が、要求する水準を満たしていたかどうかを評価し、改善する］

### インシデント一覧

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | ステータス | 受付日時 | 完了日時 | 問合せ部門 | 優先度 | 種別 | インシデント概要/発生理由 | 原因/状況 |
| 1 | 完了 | yyyy/mm/dd hh:mm | yyyy/mm/dd hh:mm | ○○部 △△ | 中 | 障害 |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |

### 情報セキュリティインシデント

#### アカウントロック検知数

［当月の発生は２件である。

パスワードリセットの依頼があり、対応済み。］

#### 不正アクセス件数

［当月の発生はゼロ件である。］

#### ウイルス検知数

［当月の発生はゼロ件である。］

#### 不正侵入検知数

［当月の発生はゼロ件である。］

#### その他

［特になし。］

## 情報システムの利用者サポートの発生状況、教育・訓練状況

［運用計画の作業概要で定められたサポート業務について、当該月に発生したサポート業務の件数や内容、回答状況等、教育・訓練の実績や予定等を記載する。

サポート業務が要求した水準に達していない場合は、原因と改善策を記載する。

教育・訓練については利用者のアンケート等を集計し、改善に役立てることが望ましい。］

### ヘルプデスク稼働状況

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | システム問合せ | 業務関連問合せ | アカウント関連 | その他（申請時） |
| yyyy/mm/1 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/2 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/3 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/4 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/5 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/6 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/7 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/8 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/9 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/10 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/11 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/12 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/13 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/14 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/15 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/16 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/17 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/18 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/19 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/20 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/21 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/22 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/23 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/24 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/25 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/26 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/27 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/28 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/29 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/30 |  |  |  |  |
| yyyy/mm/31 |  |  |  |  |

### 教育・研修状況

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 実施日 | 内容 | 参加者 |
| yyyy/mm/dd | 利用者説明会の実施 | ○○課○○係員：○人参加 |
| yyyy/mm/dd | 利用者向け操作手順書の掲載 | （利用者） |

## リスク・課題の発生と対応状況

［運用実施要領のリスク管理及び課題管理に従って、新たに発生した課題、次月以降に想定されるリスクの確認や、累積している課題の対応状況の確認、既知のリスクに対する再評価等を行う。］

### リスク一覧

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 発生  日時 | 想定  リスク | 影響  対象 | 発生  確率 | 影響度 | 損害額 | 評価 | リスクへの対応 | 対策 | 対応状況 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

### 課題一覧

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 課題の概要 | 対応策の概要 | 優先度 | 対応者 | 登録日 | 完了日 | 備考 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |

## 情報システムの稼動監視状況

［情報システムに対するリリース作業や変更作業の予実、標準ガイドライン「第９章２．3) 情報システムの現況確認」に従った現況確認の結果を確認する。］

* 運用計画の作業概要及び附属文書である「監視項目」の目標値を基に、監視項目ごとにその監視状況を確認する
* 監視項目について目標が達成されていない場合は、その原因の分析及び対応策を検討する
* データ量や処理量等は、傾向を分析して予防的な対策を検討する

## 情報システムの構成管理状況

［情報システムに関するシステム構成（ハードウェア、ソフトウェア、クラウドサービス、ネットワーク、データセンター）の現在の状況を正確に把握し、ライセンスや保守契約期限、更新手続きの必要性を記載する。］

### システム変更管理報告

#### ソフトウェアライセンス

［使用ライセンス数に変更無し。］

#### システム構成変更件数

［システム構成に変更無し。ただし、以下のバックアップ作業を実施。］

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 作業概要 | 対象システム/機器 | 作業承認者 | 作業  承認日 | 作業  実施者 | 作業  実施日時 | 作業  完了日時 | 参照 | 備考 |
| 1 | ＤＢサーバマスタバックアップ作業 | ＤＢ | ○○ | yyyy/mm/dd | △△ | yyyy/mm/dd hh:mm | yyyy/mm/dd hh:mm | ○○書 |  |

以上