構成情報管理ガイドライン

|  |  |
| --- | --- |
| 作成 | 確認 |
|  |  |

改訂履歴

| バージョン | 日付 | 改訂者 | 更新内容 | 備考 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | 2015/11/16 | 高良 |  | 初版 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目次

1 はじめに 1

2 社内NAS構成 1

本サービスに関する資料は次の通りとなり、以下にその構成内容を示す。 1

2.1 資料構成 1

2.2 構成管理 1

2.3 版数管理 1

2.4 アカウント管理 1

2.5 ホスト名管理 1

2.6 サービスID管理 1

3 redmine構成 1

3.1 記載内容 1

3.2 本DB管理のルール 1

4 デヂエ構成 1

4.1 管理DB 1

5 定期訓練 1

5.1 訓練内容 1

5.1 チェック内容 1

5.2 対応結果 1

# はじめに

　沖縄クラウドネットワーク(以下、本サービス)を円滑に運用・管理を行うため、「構成情報ガイドライン(以下、本ガイドライン)」は、運用ガイドラインおよび運用詳細設計書を基いており、それらが変更修正された場合は、本ガイドラインも随時変更・修正していくものとします。

本ガイドラインは構成情報に関する管理指針、管理方法を示すものとなります。

* 「運用ガイドライン」同様、修正点等が発生した場合は都度修正を行い、本サービスの運用改善・精度向上を図る。
* 版数管理を行い、過去の変更履歴、最新バージョンがどれなのかを明確にする。
* パスワードに関しても本資料で定義したものを使用することとする。
* 資料の保存場所は次の通りとする。

本サービスを運用するにあたり、関連資料の構成およびそれらの運用方法を以下の管理ツールで分類する。

管理ツール一覧

|  |  |
| --- | --- |
| 管理ツール | 内容 |
| 社内NAS | 手順書やフロー等、エクセルやワードをメインとした資料の管理を行います。 |
| redmine | 検索やタグで管理できるため、動向や事象の関連性が把握しやいため、インシデント(作業ログ)管理で使用します。 |
| デヂエ | ライブラリを利用した、流動的な資料・情報を管理します。データの表示に柔軟性があり、視認性が優れています。 |

# 社内NAS構成

## 本サービスに関する資料は次の通りとなり、以下にその構成内容を示す。

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 内容 |
| 資料構成 | 社内NASにおける資料構成を定義します。 |
| 構成管理 | 資料構成の運用ルールを定義します |
| 版数管理 | 資料更新時の版数の管理方法を定義します |
| ホスト名管理 | ホスト名に関する命名規則を定義します |
| アカウント管理 | 機器等へのログインアカウントを定義します |
| サービスID管理 | サービスIDの命名規則を定義します |

## 資料構成

　本サービスにおける資料・情報の構成は以下のようになります。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 社内NASにおける本サービス関連の資料構成 | | | | | | | |
| 006\_案件 | | | | | | | |
|  | ★沖縄クラウドネットワーク | | | | | | |
|  | 201\_県クラ基盤\_構成管理 | | | | | |
|  | 01\_物理構成図 | | | | |
| 02\_論理構成図 | | | | |
| 03\_ラック構成図 | | | | |
| 04\_機器保守管理 | | | | |
| 05\_機器設定資料 | | | | |
| **202\_県クラ基盤\_対応フロー** | | | | | |
|  | **01\_ガイドライン・詳細設計書** | | | | |
|  | 運用ガイドライン | | | |
| 運用詳細設計書 | | | |
| **02\_定常業務** | | | | |
|  | **2.1\_予兆検知** | | | |
|  | 予兆検知対応フロー図 | | |
| 予兆検知対応手順 | | |
| 対応チェックシート | | |
| **2.2\_定期点検** | | | |
|  | 定期点検対応フロー図 | | |
| 定期点検対応手順 | | |
| 対応チェックシート | | |
| **2.3\_定期訓練** | | | |
|  | 机上訓練（部内会議） | | |
|  | 運用報告書 | |
| 実施訓練 | | |
|  | 訓練シート | |
| **03\_非定常業務** | | | | |
|  | **3.1\_開通・解約** | | | |
|  | 開通・解約対応フロー | | |
| 開通・解約対応手順書 | | |
| 対応チェックシート | | |
| ユーザ情報管理DB | | |
| 構成管理DB | | |
| **3.2\_障害対応** | | | |
|  | 障害対応フロー | | |
| 障害対応手順書 | | |
| インシデント管理DB | | |
| 構成管理DB | | |
| 線路系保守情報一覧 | | |
| **3.3\_ユーザ対応** | | | |
|  | ユーザ対応フロー | | |
| メンテンナス通知用メールテンプレート | | |
| **3.4\_機器設定** | | | |
| **3.5\_非定期点検** | | | |
|  | 非定期点検対応フロー | | |
| 線路図 | | |
| 非定期点検チェックシート | | |
| 台風影響報告書 | | |
| **04\_事務業務** | | | | |
|  | **4.1\_月次/年次報告書** | | | |
|  | **01\_沖縄県関連** | | |
|  | 運用報告書 | |
|  | 月次報告書 |
| 年次方向書 |
| 収支報告書（年次） | |
| 障害報告書（都度） | |
| **02\_社内関連** | | |
|  | 沖縄クラウドネットワーク運営報告書 | |
| **03\_顧客関連** | | |
|  | 月次報告書（予定） | |
| **4.2\_保守情報管理** | | | |
|  | 構成管理DB【デヂエ】 | | |
| 線路系保守情報一覧【デヂエ】 | | |
| **4.3\_線路工事対応** | | | |
|  | **4.3.1\_線路年間工事計画予定表作成** | | |
|  | 線路工事対応フロー | |
| 線路年間工事計画表 | |
| **4.3.2\_支障移転対応** | | |
|  | 線路工事対応フロー | |
| 各種申請書 | |
| **4.4\_近接協議対応** | | | |
| 203\_県クラ基盤\_作業ログ | | | | | |
| 204\_県クラ基盤\_ユーザ情報 | | | | | |
| 205\_県クラ基盤\_完成図書 | | | | | |
|  |  |  |  | | | | |

※「00\_old」フォルダは表示していません。

## 構成管理

以下のルールに従い、上記本サービスに関する資料を使用・更新・管理する

* 上記の構成フォルダ以外にフォルダを増やさない  
  ※「作業ログ」「ユーザ情報」フォルダについては、インシデントが発行された場合、新規ユーザの契約などの状況に応じて適宜フォルダを作成して対応する
* 指定されたファイル置き場以外にファイルを配置しない
* 上記に当てはまらない内容のファイル等がある場合は、「部内定例会」にて作成の同意を得る
* 「作業ログ」フォルダについては、redmineでインシデントを作成後にそれに該当するフォルダを作成する  
  フォルダの命名規則は次の通り  
  ① redmineによって発行されたチケット番号を[ ]で囲む  
  ② カテゴリを【】で括る  
  ③ タイトル(事象の概要をわかりやくす、かつ他の類似事象とフォーマットを揃える)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 作成例> | | |
| [#154] | 【メンテナンス通知】 | 回線メンテナンスのお知らせ(平成27年11月18日) |
| ① | ② | ③ |

* 「ユーザ情報」フォルダについては、営業にて作成された「4.申込関連」ファルダにあるユーザごとのフォルダを当該フォルダへ**ショートカット**として作成する  
  営業はその顧客フォルダを次の命名規則に従い作成する  
  ① サービスIDを【】で括る  
  ② ユーザ名  
  ③ 必要があればエンドユーザ名を（）で括る

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 作成例> | | |
| 【CN0620305-0101】 | NTTビジネスソリューションズ | （大阪大学） |
| ① | ② | ③ |

* また、営業は各フォルダに次のファイルを配置すること

|  |  |
| --- | --- |
| 営業が管理すべき資料一覧 | |
| **ユーザ情報** | |
|  | 契約書 |
|  | サービス申込書 |
|  | 保守問い合わせ担当 |
| **04\_機器保守管理** | |
|  | (機器) 保守契約書および保守内容に関する資料 |
|  | (拠点) ラック借用契約書およびその内容に関する資料 |
|  | (通建) 通建会社との契約書および駆けつけ内容に関する資料 |

## 版数管理

版数に関しての管理は以下の通り行うこととする。

* 新規作成時はバージョン「1」とし、修正時は「1.XX」としてマイナーアップデートを行う。
* メジャーバージョンアップは、全体的な大幅改訂や新サービスが追加された時とする。  
  バージョンナンバーの一桁目をインクリメントし、小数点以下は「0」から振り直す。
* マイナーアップデートの際は、ファイル名の末に更新した日付を「YYYYMMDD」形式でリネームし、別名を付けて惡
* 各ティレクトリに「00\_old」フォルダを配置し、更新された古い資料は「00\_old」フォルダへ移動する。  
  （無印のみが表に表示される）
* 修正・更新の際は、各資料には目次の前の「改訂履歴」項目にその内容を記載する。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ファイル名の記入例> | | |
|  | 既存資料名 | 沖縄クラウドネットワーク\_運用詳細設計書.docx |
|  |  | 1. 修正前の資料をバックアップとしてファイル名の後ろに更新日を付ける。 2. 「00\_old」フォルダへ移動する |
|  | バックアップ | ./00\_old/沖縄クラウドネットワーク\_運用詳細設計書\_20151111.docx |

## アカウント管理

各機器へのログインアカウント情報は、以下の要件に従い**定期的**更新を行うものとする。

* ユーザ名・パスワードともに8～12文字以上の半角英数字とする
* 使用できる文字は以下の通りとし、それぞれ一文字は使用する  
  記号・・・\_(アンダースコア)、@  
  半角英字・・・[a-z]、[A-Z]  
  半角数字・・・[0-9]

## ホスト名管理

以下の資料を参照し、ホスト名を付与する。

　　資料 「06-01\_基本設計書」 --- 4.ネットワーク全体設計 --- 4.1. ホスト名設計

## サービスID管理

以下の資料を参照し、ホスト名を付与する。

　　資料 「OCNWサービスID命名規則」

# redmine構成

本サービスにおけるインシデントは、その証跡を残し、かつ進捗・情報を共有出来ることを目的に「redmine」にて管理を行う。

|  |  |
| --- | --- |
| redmineに関する情報 |  |
| URL | <http://113.35.178.43:10080/redmine/projects> |
| プロジェクト名 | 沖縄クラウドネットワーク |
| ログインID | FPmailメールアドレス |
| ログインパスワード | P0o9i8（初回のみ、以降はユーザで任意のパスワードに変更） |

インシデント・・・本サービスに関する何らかのアクションが発生した事案全て。

## 記載内容

障害対応、保守更新、新規開通、サービスの解約などメールや電話、ミーティングの内容を全て記録する。

以下の規則に則り記録を行う。

* + タイトル 概要を誰でも分かるように記載する(類似事例がある場合は、それを踏襲する)
  + トラッカー 「ガイドライン」または「詳細設計書」の業務項目に合わせて記載する
  + 対応者 発生した業務の対応責任者

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **トラッカー一覧** | | |
| **業務項目** | | **トラッカー名** |
| 定常業務 | |  |
|  | 予兆検知 | 【定常業務】予兆検知 |
|  | 定期点検 | 【定常業務】定期点検 |
|  | 定期訓練 | 【定常業務】定期訓練 |
| 非定常業務 | |  |
|  | 開通・解約 | 【非定常業務】開通・解約 |
|  | 障害対応 | 【非定常業務】障害対応 |
|  | ユーザ対応 | 【非定常業務】ユーザ対応 |
|  | 機器設定 | 【非定常業務】機器設定 |
|  | 非定期点検 | 【非定常業務】非定期点検 |
| 事務業務 | |  |
|  | 月次/年次報告書 | 【事務業務】月次/年次報告書 |
|  | 線路工事対応 | 【事務業務】線路工事対応 |
|  | 近接協議対応 | 【事務業務】近接協議対応 |

## 本DB管理のルール

メールでのやり取りの時は、メールの件名の最後に本DBで発行されたインシデント番号を記載する。

ただし、将来的にはFPmailサーバと連携して、メールの送受信に合わせて自動登録とする。(2016年6月以降対応予定)

# デヂエ構成

本サービスにおける次の内容を記録し、管理・共有する

|  |  |
| --- | --- |
| **デヂエのログイン情報**※社内ネットワークからのみアクセス可 | |
| URL | <https://cysaas004.cu-mo.jp/cgi-bin/xf35e20564f4/db.cgi?page=DBIndexLogin> |
| フォルダ名 | NW基板G |
| ログインID | FPmailメールアドレス |
| ログインパスワード | P0o9i8（初回のみ、以降はユーザで任意のパスワードに変更） |

## 管理DB

デヂエで管理する項目は次の通りとする。

* 資産管理DB
* ユーザ情報管理DB
* 線路工事管理DB

|  |  |
| --- | --- |
| **デヂエでの管理項目(ライブラリ)** | |
| 資産管理DB | ホスト名、IPアドレス、用途、コミュニティ名、提供サービス、設置拠点、ラック番号、マウント位置、メーカー、型番、OSバージョン、シリアル番号、保守期限、ログイン情報、搭載モジュール情報、保守契約番号、保守依頼先電話番号、保守受付時間、ポート使用状況、利用可能ポート数 |
| ユーザ情報管理DB | ユーザ名(エンドユーザ名)、サービスID、担当者情報、利用サービス、利用開始日、接続拠点、オプション利用状況、保守連絡先、障害連絡先 |
| 線路工事管理DB | 工事案件名、工事予定期間、工事種別、進捗情報、発注者情報、発信元 |
|  |  |

# 定期訓練

詳細設計書に従い次の通り実施する。

**頻度** 四半期に一回(1月、4月、7月、10月)

**内容** 運用・SEチーム、NOCチーム(シフトリーダ)、GSFメンバー合同で行う

## 訓練内容

疑似アラートを送付し、フローに基づいた滞りのない対応ができることを確認する。

## チェック内容

以下の項目について、各担当部署で対応出来ることを確認する。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| チェック項目 | 運用チーム | SEチーム | NOCチーム | GSFメンバー |
| ０報通知 |  |  | ・３０分以内に対象ユーザに対して0報送付できること |  |
| エスカレーション |  |  | ・エスカレーションルールに従ったエスカレーションができること  ・エスカレーション内容が適切であること |  |
| 状況確認 | ・正確に状況を把握出来ること |  |  |  |
| 切り分け | ・発生した事象が対応可能か判断できること |  |  |  |
| ・GSFメンバーと連携できること |  |  | ・運用チームからの依頼を的確・かつ迅速に対応できること |
| 状況報告 | ・ユーザへの現状報告をNOCチームへ出来ること |  |  |  |
|  |  | ・調査結果(現状)を対象ユーザへ報告できること |  |
| 障害対応 | ・的確に障害対応が出来ること |  |  |  |
| ・対応不可と判断した場合は、SEチームへ対応を依頼すること | ・運用チームからの依頼をもとに対応できること(訓練なし) |  |  |
| 対応完了 | ・原因、対応方法に関するユーザ報告をNOCへ依頼できること |  |  |  |
|  |  | ・運用チームから報告を元に、対象ユーザに対して事象の結果を報告できること |  |

## 対応結果

達成出来なかった項目については、対応者に意見を聞き、資料や対応方法について見直しを行う。

また、定例会にて対応結果・修正内容について共有する。