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 | 2022年4月20日 | XXXX | ・第2章「成果指標とサービスレベルの達成状況」に係る記載を修正  ・成果指標達成状況一覧（ＫＰＩ）に係る表を追加  ・サービスレベル達成状況一覧（ＳＬＡ）の表を修正  ・第3章「成果指標関連実績データと分析・評価及び対策」を追加  ・第4章「サービスレベル関連実績データと分析・評価及び対策」を追加  ・障害・インシデントの発生状況に係る記載を修正  ・情報システムの利用実績状況に係る記載を修正  ・ＣＰＵ、メモリ使用率に係る記載を修正  ・第6章「体制の計画と要因の稼働状況」に係る記載を削除  ・第7章「障害やインシデントの発生と対応状況」に係る記載を削除  ・第8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」に係る記載を削除  ・第10章「情報システムの稼働監視状況」に係る記載を削除  ・第9章「教育・訓練状況」を追加 |

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](#_Toc99380907)

[第２章 成果指標とサービスレベルの達成状況 6](#_Toc99380908)

[１． 成果指標達成状況一覧（ＫＰＩ） 6](#_Toc99380909)

[２． サービスレベル達成状況一覧（ＳＬＡ） 6](#_Toc99380910)

[第３章 成果指標関連実績データと分析・評価及び対策 8](#_Toc99380911)

[第４章 サービスレベル関連実績データと分析・評価及び対策 9](#_Toc99380912)

[１． サービスレベルの分析・評価及び対策 9](#_Toc99380913)

[２． 障害・インシデントの発生状況 9](#_Toc99380914)

[３． 情報システムの利用実績状況 10](#_Toc99380915)

[1) アクセス数等 10](#_Toc99380916)

[2) ＣＰＵ、メモリ使用率（xxサーバ） 11](#_Toc99380917)

[3) ディスク使用量 11](#_Toc99380918)

[4) ネットワーク使用量 12](#_Toc99380919)

[5) ディスク増設時期等の予想 12](#_Toc99380920)

[４． 情報システムの稼働監視状況 13](#_Toc99380921)

[５． 情報システムの利用者サポート状況 13](#_Toc99380922)

[第５章 情報セキュリティ状況 15](#_Toc99380923)

[１． インシデント発生状況 15](#_Toc99380924)

[第６章 作業の計画と実績状況 16](#_Toc99380925)

[１． 運用作業サマリ 16](#_Toc99380926)

[1) 件数推移 16](#_Toc99380927)

[2) 工数（時間） 16](#_Toc99380928)

[２． 運用作業一覧 17](#_Toc99380929)

[1) 定常運用作業 17](#_Toc99380930)

[2) 随時運用作業 17](#_Toc99380931)

[第７章 リスク・課題の発生と対応状況 18](#_Toc99381204)

[１． リスク一覧 18](#_Toc99381205)

[２． 課題一覧 18](#_Toc99381206)

[第８章 情報システムの構成管理状況 19](#_Toc99381213)

[１． システム変更管理報告 19](#_Toc99381214)

[1) ソフトウェアライセンス 19](#_Toc99381215)

[2) システム構成変更件数 19](#_Toc99381216)

[第９章 教育・訓練状況 20](#_Toc99381218)

## 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

［プロジェクト計画書の目標及びモニタリング該当部分（標準ガイドライン「第２章２.１）エ　目標及びモニタリング」関連）、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業務の成果指標、及び、可用性、信頼性、性能、データ品質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、運用で収集した実績値に基づいて、状況を一覧表に記載する。収集データ及び分析・評価と対策の詳細については第３章に記載すること］

### 成果指標達成状況一覧（ＫＰＩ）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | 成果指標の内容 | | | 達成状況 | |
| 成果指標  項目 | 成果指標  の説明 | 成果指標（ＫＰＩ）  （直近達成目標） | 結果 | 評価 |
| 1 | システムのサービス利用者数 | サービスの利用者数 | 10万人/月 | 達成率：90％  （90,183人/月） | △ |
| 2 | オンライン申請率 | XX業務全申請データの内オンライン申請の割合 | 70％ | 達成：35％ | X |
| 3 | 事業所登録数 | 全事業所（６万事業所）の内、アカウント作成された事業所数 | 45000事業所（年度末目標） | 達成率：110％（49,500事業所） | ○ |
| 4 | 申請承認期間 | 申請から承認決定までの日数 | 2週間 | 達成率：90％  （２週間以内率） | △ |
| 5 | オープンデータ化率 | オープン可能データの内、オープン化しているデータの割合 | 60％ | 達成：52％ | △ |
| 6 | オープンデータ利用数 | オープンデータのダウンロード数 | 1万件/月 | 達成率：50％  （4,899件） | X |
| 7 | 利用者満足度 | XX年度利用者満足度結果 | 満足度80％以上 | 満足度：64％ | X |

### サービスレベル達成状況一覧（ＳＬＡ）

| No. | サービスレベルの内容 | | | 達成状況 | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| サービスレベル  項目 | サービスレベルの  評価内容 | サービスレベルの  要求水準 | 結果 | 評価 |
| 1 | サービス稼働率（可用性） | 計画に対して実際にサービスを受けられた時間割合（%） | 99.9% | 遵守率：100% | ○ |
| 2 | 障害回復時間（信頼性・可用性） | 障害発生から回復までの時間 | 4時間以内 | 遵守率：100%（ダウン無） | ○ |
| 3 | オンライン応答時間（性能） | 全量の90%のトランザクションに対する端末測定応答時間 | 3秒 | 遵守率：90％  （AA,BB,CC処理で3秒超） | X |
| 4 | セキュリティ障害 | 業務影響があったインシデント、あるいは影響の可能性のあるインシデント発覚数 | 0件 | 遵守率：100%  （無） | ○ |
| 5 | ヘルプデスクのサービス達成率（サポート） | 問合せ数に対する即時回答の割合（％） | 90% | 遵守率：85％ | △ |
| 6 | 問題の迅速な報告  （運用） | 問題となるインシデントが発生した場合の管理者（発注者）への報告時間 | 15分以内 | 遵守状況：NG  （XX日発生事象で1時間以上報告遅延） | X |
| 7 | 運用計画書の遵守率  （運用） | 運用計画書で合意した内容の遵守徹底  （各種データ収集、データマネジメント等） | 100%達成 | 遵守率：100% | ○ |

## 成果指標関連実績データと分析・評価及び対策

［第２章で記載した成果指標達成状況に対して、その明細実績データを記載するともに、実績データからの分析・評価を行い、未達成などの問題・課題に対しては対応策（再発防止策含む）を具体的に記述すること。以下は第２章の記載項目の一部についての記入例。］

1. システムのサービス利用者数
2. 実績データ（月別）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 成果指標（ＫＰＩ）（直近達成目標） | －3月 | －2月 | －1月 | 当月 | 利用者数  達成率 |
| 利用者数 | 10万人/月 | 78362 | 83211 | 84562 | 90183 | 90％ |
| 内訳） |  |  |  |  |  |  |
| A業務 |  | XXXXX | XXXXX | XXXX | XXXXX |  |
| B業務 |  | XXX | XXX | XXX | XXX |  |
| C業務 |  |  |  |  |  |  |
| D業務 |  |  |  |  |  |  |
| ・・・ |  |  |  |  |  |  |

1. 分析・評価
2. 問題・課題への対策
3. オンライン申請率
4. 実績データ（月別）

成果指標（ＫＰＩ）　70％

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 全申請数 | 郵送申請数 | オンライン 申請数 | オンライン 申請率 |
| 当月 | 5432 | 3532 | 1900 | 35％ |
| －1月 | 4823 | 3165 | 1658 | 34％ |
| －2月 | XXXXX | XXXXX | XXXX | XXXXX |
| －3月 | XXX | XXX | XXX | XXX |
| －4月 |  |  |  |  |
| －6月 |  |  |  |  |
| ・・・ |  |  |  |  |

1. 分析・評価
2. 問題・課題への対策

## サービスレベル関連実績データと分析・評価及び対策

［第２章で記載したサービスレベル達成状況に対して、その明細実績データを記載するともに、実績データからの分析・評価を行い、未達成などの問題・課題に対しては対応策（再発防止策含む）を具体的に記述すること。また、サービスレベル達成状況には直接関係しなくても、関連する運用収集データを記載し、その分析・評価を行うとともに注意・留意事項等あれば記載すること。その際、時系列の変化や個々の情報（各種サーバー等）を含めて記載し、必要に応じてグラフ、表などで分かりやすく表現すること。］

### サービスレベルの分析・評価及び対策

1. サービス稼働率（可用性）
2. 実績データ（月別）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | －3月 | －2月 | －1月 | 当月 | 利用者数  達成率 |
| 計画稼働時間数 | 10時間×22日  ＝220時間 | 10時間×21日  ＝210時間 | 10時間×22日  ＝220時間 | 10時間×21日  ＝210時間 | 100％ |
| 実績稼働時間数 | 220時間 | 210時間 | 220時間 | 210時間 |

1. 分析・評価
2. 問題・課題への対策
3. 障害回復時間（信頼性・可用性）
4. 実績データ（月別）

計画停止（メンテナンス）以外のシステムの停止なし

1. 分析・評価
2. 問題・課題への対策

### 障害・インシデントの発生状況

［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 |  |  |  |  |  |  |  |  |

＜分析・評価、及び対策＞

### 情報システムの利用実績状況

[要求されているサービスレベルを満たすために、日常的に把握しておくべきシステムの状況を記載する。これらの情報の把握は、障害予防の観点からも重要であり、アクセス数、CPU、Diskなど必要となる全ての情報を収集して報告すること]

#### 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 |  |  |  |  |

＜分析・評価、及び対策＞

#### 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する。適切な閾値を設定し、それを超えるような状況が予想された場合は、その対策含めて記載すること。なお、使用率が閾値に対して極端に低い場合は、スケールダウンやスケールインなどを検討し、無駄なコストの削減を心がけること。］

＜分析・評価、及び対策＞

#### 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 |

＜分析・評価、及び対策＞

#### 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 |

＜分析・評価、及び対策＞

#### 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 |

＜分析・評価、及び対策＞

### 情報システムの稼働監視状況

［運用計画の作業概要及び附属文書である「監視項目」の目標値を参考に、監視項目ごとの閾値を明示し、その値を超えた日時、回数などを報告するとともに対応も記載すること。］

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 監視項目 | 監視対象 | アラート閾値／トリガー | アラート実績 | |
| 発生日時 | 対応 |
| ＣＰＵ | Ｗｅｂ＃１ | 80％（1分平均） | Xxxx/xx/xx xx:xx  Xxxx/xx/xx xx:xx | 自動スケールアウト |
|  | ＡＰ＃１ | 80％（1分平均） |  |  |
|  | ＤＢサーバー | 70％（1分平均） |  |  |
| ログ | システムログ（Ｗｅｂ＃１） | Severity Ｈ発見 |  |  |
|  | システムログ（ＤＢ） | Err-Ｈ発見 |  |  |
|  | アプリログ（ＡＰ＃１） | Ａｂｅｎｄ |  |  |
|  | ・・・・ |  |  |  |
| 死活監視 | ＸＸサーバー | ２分回２回応答なし |  |  |

＜分析・評価、及び対策＞

### 情報システムの利用者サポート状況

［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。］

＜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 |  |  |  |  |

＜分析・評価、及び対策＞

## 情報セキュリティ状況

［業務・システム運用に大きな脅威となる情報セキュリティ関連の状況については、インシデントや障害のみならず、アクセスなどの情報も含めて、詳細な報告を行うこと。報告はその重要度に応じて、情報共有レベル、注意喚起レベル、重大レベル、緊急対応レベルなどに分類して報告すること。また障害予防に必要な情報も報告すること］

### インシデント発生状況

＜インシデント状況総括＞

ｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘｘ

以下、報告例

＜当月度重要度別状況＞

|  |  |
| --- | --- |
| 重要度 | 件数 |
| インシデント件数（＊） | 271 |
| 緊急対応レベル（Emergency） | 0 |
| 重大レベル（Critical） | 0 |
| 注意喚起レベル（Warning） | 156 |
| 情報共有レベル（Information） | 115 |
| 誤検知含む総数 | 365 |
| ログの件数 | 2,399,792 |

＊攻撃ではないと判断したものあるいは攻撃が失敗したものも含む

＜IPS遮断状況＞

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| デバイス/IPアドレス情報 | 遮断件数 | 検知ログ件数 |
| XXXXXXXX/99.99.99.99 | 41 | 66,543 |
|  |  |  |

＜不審アクセスの検知件数＞

|  |  |
| --- | --- |
| 攻撃種別 | 検知件数 |
| OSコマンドインジェクション | 4 |
| SQLインジェクション | 24 |
| クロスサイトスクリプティング | 38 |
| ディレクトリトラバーサル | 90 |
| ・・・ | ・・・ |
| ・・・ | ・・・ |
| 合計 | XXX |

## 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 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

## 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 |  |

## 教育・訓練状況

［当該月に実施した教育・訓練があれば状況を記述すること］

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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） |

以上