

# V-Campus 5th Stage ITILサービスサポート 管理手順書

(1.6版)

2013.1.17  
V-Campus 5th Stage SMO

## 目次

- 1. サービスサポート
  - 1-1.概要
  - 1-2.登場人物
  - 1-3.サプライヤー一覧
  - 1-4.全体フロー
- 2. サービスデスク
  - 2-1.概要
- 3. インシデント管理
  - 3-1.概要
  - 3-2.復旧目標時間
  - 3-3.対象範囲
  - 3-4. 障害と要求の定義 (申告区分)
  - 3-5.管理プロセス
  - 3-6. 役割と責任
- 4. 問題管理
- 5. 変更管理
- 6. リリース管理
- 7. 構成管理
- 8. 運営体制

付録1：ITIL管理ツール入力ガイド

2013/1/17

V-Campus 5th Stage SMO

2

## 1. サービスサポート

### 1-1. 概要

サービスサポートは、以下の5つのプロセスと1つの機能で構成される。

管理単位	プロセス/機能	概要
1	サポートデスク	ユーザの問い合わせに対する単一の窓口機能
	インシデント管理	インシデント(障害やサービス要求)に迅速に対応し、一刻も早く業務を通常の状態に戻すためのプロセス
2	問題管理	インシデントの根本原因を追究して恒久的な対策を講じ、インシデントの発生件数を減らすためのプロセス
3	変更管理	IT環境の構成要素に対する変更を効率的に管理し、変更が原因のインシデントを未然に防ぐプロセス
	リリース管理	変更管理で承認された変更作業を、本番環境に確実に実装するプロセス
4	構成管理	ハードウェアやソフトウェア、文書などのITインフラストラクチャの構成要素を適切に管理するプロセス

：サポートデスク+インシデント管理を統合して一つの管理プロセスとする  
 ：変更+リリース管理を統合して一つの管理プロセスとする

2013/1/17

V-Campus 5th Stage SMO

3

## 1. サービスサポート

### 1-2. 登場人物

人物	説明	実際の人物
ユーザ	サービスを使う人 (サービスの停止で直接影響を受ける人)	学生(保護者)や教職員
プロバイダ	ユーザにサービスを提供する人 (サービス提供に責任を持つ人)	MC(メディアセンター)
サプライヤ	プロバイダにサービスやコンポーネントを提供する人	各ベンダー(ITIL管理対象システムの開発・運用・維持・保守を担うベンダー)

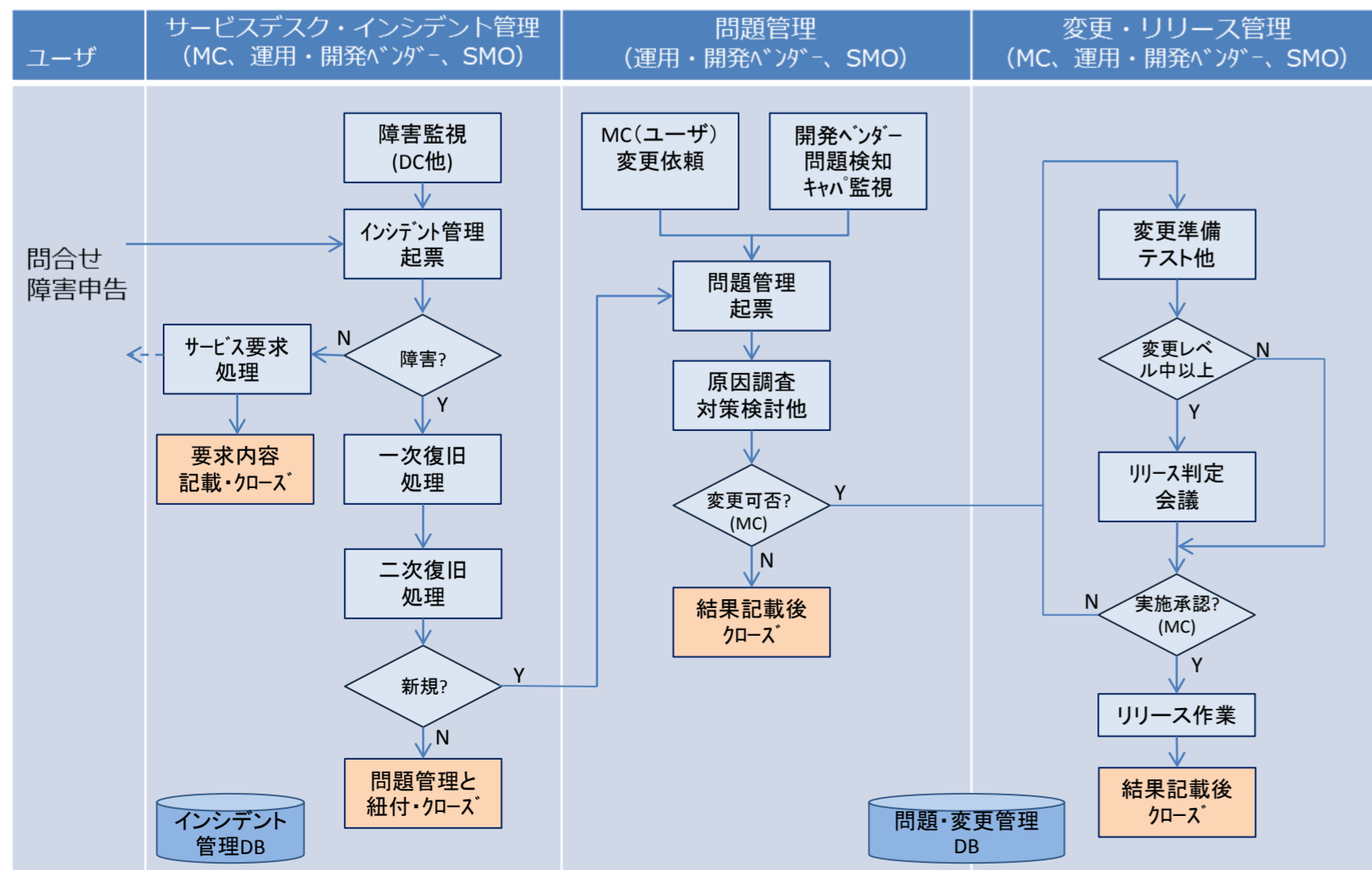
2013/1/17

V-Campus 5th Stage SMO

4

## 1. サービスサポート

### 1-4. 全体フロー (概要)



2013/1/17

V-Campus 5th Stage SMO

6

## 2. サービスデスク

### 2-1. 概要

サービスデスクはサービスサポートを構成する唯一の機能組織であり、実態をもって活動する。サービスデスクは利用ユーザへの窓口を提供し、様々な問い合わせを受け付け、その記録を一元管理すると共に問題解決を行う適切な部隊あるいはプロセスへのエスカレーションを担当する。

サービスデスクは利用ユーザとITサービス提供者(プロバイダ)間の橋渡しの役割を持ち、業務への影響度の軽減、通常のサービスへの復帰の支援を目的として以下を目標とする。

- ・ 窓口としてあらゆる問い合わせを受け付け登録する
- ・ インシデント対応によるエスカレーションを行い、問題解決までの状況を記録・管理する
- ・ サービス要求への迅速な対応

2013/1/17

V-Campus 5th Stage SMO

7

# 3.インシデント管理

## 3-1. 概要

「インシデント」とは提供するITサービスの中断（事故）を意味し、インシデント管理プロセスではインシデントの発生から対策、解決（クローズ=復旧）までの一連の流れを管理する。（インシデント管理では暫定対応のみを対象として管理し、恒久対応に関しては問題管理プロセスにて管理する）

インシデント管理の目的はあくまでサービス復旧であり、業務への影響を最小限に抑える事を第一として考える。この目的を達成させる為に、インシデント管理では以下を達成目標とする。

- 可能な限り迅速に平常時のサービスを提供できる状態にする
- 大学運営への悪影響を最小限にとどめる
- 事前に決められたサービスレベルを維持する
- インシデント管理では上記達成目標に則った影響度から（3-2）復旧目標時間を定める

# 3.インシデント管理

## 3-2. 復旧目標時間

復旧時間	影響度	システム系	ネットワーク系
1時間以内	大	複数のシステムが使用不可	全キャンパスが使用不可
3時間以内	中	特定システムが使用不可	各キャンパスが使用不可
6時間以内	小	特定システムの一部機能が使用不可	各キャンパスの一部が使用不可

# 3.インシデント管理

## 3-3. 対象範囲

- 5th対象システム（施設設備・H/W・S/W他）およびその他指定されたシステムに関するインシデント（本番システム）
- データセンターの障害監視で検知したエラー
- データセンターのオペレータが発見した異常

# 3.インシデント管理

## 3-4. 障害と要求の定義（申告区分）

- 障害
  - MCが提供するサービスが使えない  
（システム一覧の提供区分が「MC」のもの）  
教卓PCやPC教室のPC  
CHORUSやBlackboard他のシステム  
AV機器
- 要求
  - 上記障害以外の問い合わせや要望・依頼  
個人PCの設定や障害対応の支援  
VC-IDのパスワード再発行  
ソフトの使用法や機器の操作他  
プリンター用紙の補充依頼

# 3.インシデント管理

## 3-5. 管理プロセス

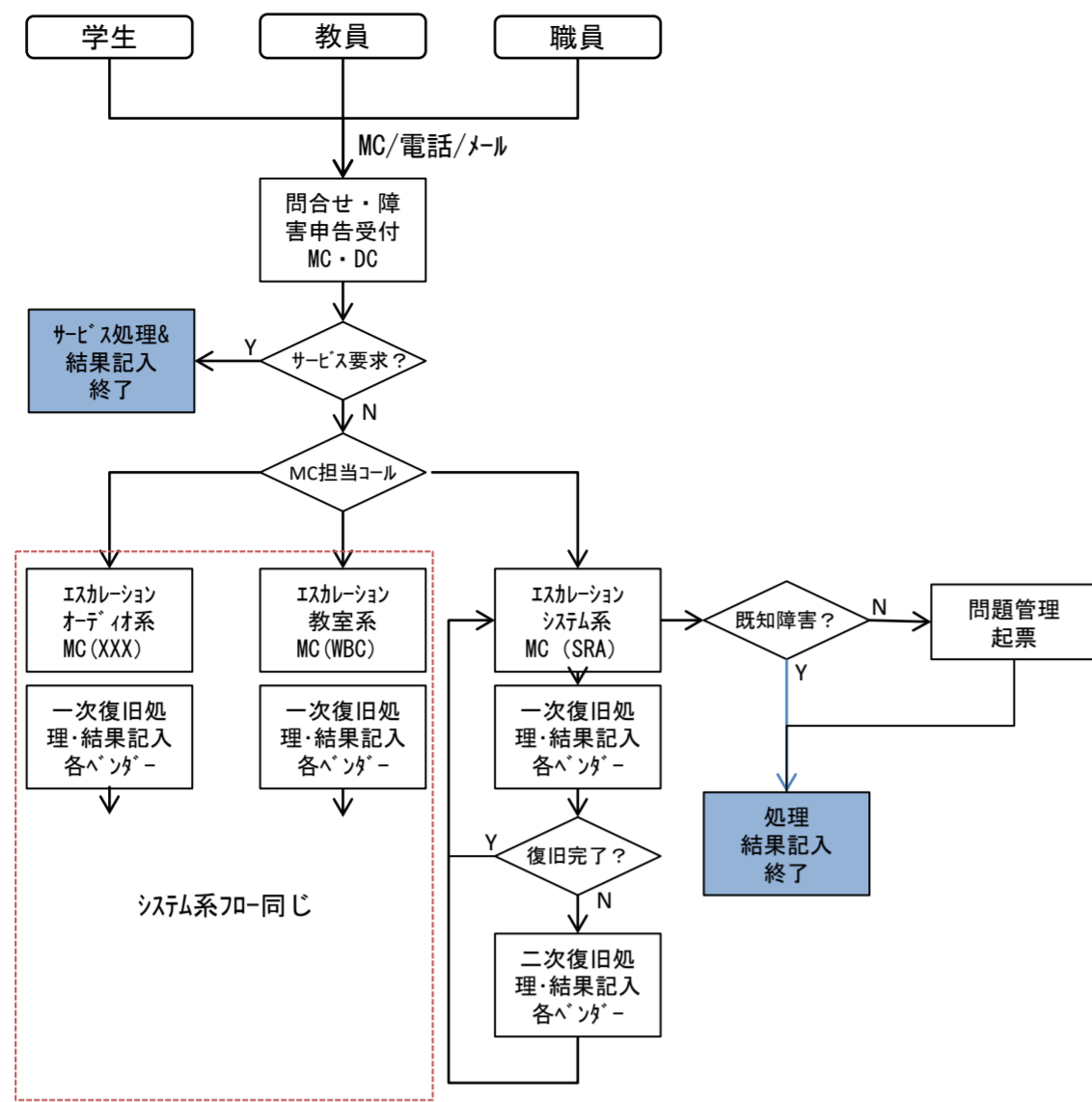
No	プロセス内容	概要
1	問合せの識別と記録	問い合わせ内容を元にインシデント(orサービス要求)レコードを起票する
2	サービス要求への対応	要求に応じた処置とサービス要求の内容を記録する
3	エスカレーション(一次)	一次エスカレーション先に対応を依頼する
4	復旧処置の実施(一次)	一次復旧作業の実施と結果の記録(二次エスカレーション先に対応を依頼する)
5	エスカレーション(二次)	二次エスカレーション先に対応を依頼する
6	復旧処置の実施(二次)	二次復旧作業の実施と結果の記録
7	問題解決要求	問題管理プロセスへ解決要求(根本原因究明、対策立案)を行う(問題レコードを起票す)
8	インシデントのクローズ	リリース管理プロセスを経た解決策をレビューし、問題をクローズする

# 3.インシデント管理

## 3-6. 役割と責任

役割と担当者	責任	主な作業
管理者 SMO (System Management Office)	プロセス全体の管理 管理効果を最大化する活動の牽引	管理目標の承認と監視 改善活動の牽引 改善実施の承認 活動レポートの作成と報告
サービスデスク 池袋MC担当者 新座MC担当者 DC担当者	サービスの早期復旧支援（発生から復旧まで）	問合せ・インシデントの受付と記録 サービス要求対応 復旧対応エスカレーション（一次へ） 改善活動と改善提案
運用者 運用ベンダー担当者	サービスの早期復旧	復旧作業（一次） 復旧対応エスカレーション（二次へ） 改善活動と改善提案
開発・構築者 各ベンダー担当者	サービスの早期復旧	復旧作業（二次） 改善活動と改善提案

### 3. インシデント管理（詳細フロー）



### 4.問題管理

#### 4-1. 概要

問題管理はインシデントに対しての問題点を認め、原因の調査と恒久的な解決策を検討し、インシデントの再発防止に努めITサービスの品質を高めていくプロセスである。問題管理の範囲は問題点の解決策の提示までで、それ以降の実際の対策実施（変更作業）などは変更管理プロセスにて管理する。

問題管理の目的は恒久対策であり、目的達成の為、以下を達成目標とする。

- エラーに基づくインシデントの再発防止
- 資産（過去事例やトレンド等）活用による生産性向上（原因究明や対策検討時間の短縮）
- 予防的な問題管理の実施

### 4.問題管理

#### 4-2. 問題解決目標期限

影響度と重要度を両面から評価し、

重要度 \ 影響度	大	中	小	備考
高	1週間以内	2週間以内	3週間以内	
中	2週間以内	3週間以内	4週間以内	
低	3週間以内	4週間以内	5週間以内	

#### 4-3. 影響度

影響度	システム系	ネットワーク系
大	複数のシステムが使用不可	全キャンパスが使用不可
中	特定システムが使用不可	各キャンパスが使用不可
小	特定システムに一部機能が使用不可	各キャンパスの一部が使用不可

#### 4-4. 重要度

- 高：授業への影響が大きい
- 中：授業への影響がある
- 低：直接授業への影響がない

### 4.問題管理

#### 4-5. 管理プロセス

No	プロセス内容	概要
1	問題の識別と記録	インシデントレコードを元に問題レコードを起票する
2	問題の分類	問題を分類し、カテゴリ、緊急度、影響度、優先度を設定する
3	問題の調査と診断	問題分析手法を用いて問題発生となった原因の調査を行う
4	エラーの識別と記録	原因を識別し、問題レコードに記録する
5	エラーの評価	原因内容を調査し、恒久的な解決策を検討・立案する。
6	エラーの解決策を記録	現象の発生する条件などとともに解決策を問題レコードに記録する
7	変更要求	恒久対策の為、変更管理プロセスへシステム変更の要求を行う(変更レコードを起票する)
8	問題解決の進捗監視	変更管理プロセスを経た解決策に対し、リリース管理プロセスが行う実際の変更作業を監視する
9	問題のクローズ	リリース管理プロセスを経た解決策をレビューし、問題をクローズする

### 4.問題管理

#### 4-6. 役割と責任

役割と担当者	責任	主な作業
管理者 SMO (System Management Office)	プロセス全体の管理 管理効果を最大化する活動の牽引	管理目標の承認と監視 改善活動の牽引 改善実施の承認 活動レポートの作成と報告
報告者 サポートデスク 各ベンダー	問題の報告	問題管理(ワド)の起票
解決担当者 各ベンダー担当者	原因の追究と解決策の立案	原因究明と解決策の立案 改善活動と改善提案
解決承認者 各ベンダー責任者	原因の追究と解決策の承認	原因究明と解決策立案の支援 原因究明と解決策立案の承認 改善活動と改善提案の承認

### 5.変更管理

#### 5-1. 概要

既存システムに変更を行う場合、人為ミスによるインシデントの発生のみならず潜在的なエラーも発生する可能性がある。変更管理ではこれら変更作業にともなうリスクを管理し、リスクとメリットを勘案して変更作業案件の管理（実施の可否含め）とリリース管理プロセスへ引き継ぐかどうかの評価を行うプロセスである。

変更管理では既存ITサービスへの変更及び新規サービスの導入を効率的かつ安全に実施することを目的として以下を目標とする。

- 全ての変更作業に標準化した手順を適用する
- 効率的で迅速な変更処理の促進と評価を行う
- 変更作業のメリットとデメリットを明確化する

## 5.変更管理

### 5-2. 変更レベル（影響度に準じる）

リリースが失敗すると以下の影響が想定される

変更レベル	システム系	ネットワーク系
高	複数のシステムが使用不可	全キャンパスが使用不可
中	特定システムが使用不可	各キャンパスが使用不可
低	特定システムに一部機能が使用不可	各キャンパスの一部が使用不可

## 6.リリース管理

### 6-1. 概要

リリース管理は変更管理プロセスで承認された変更作業について、実際のサービス提供媒体（システム：H/W、S/W他）へ変更作業を行うプロセスである。

変更管理との綿密な連携が求められ、ITサービスへの変更作業を包括的に把握した上でリリース作業に対して技術面/非技術面の両方からの保障を行い、実装を成功させる事を目的とし、以下を目標とする。

- 変更管理と連携した投入計画の調整と実施
- リリース・投入計画について顧客とのコミュニケーションを行う
- リリース判定から実装完了までの一貫したコントロール

## 6.リリース管理

### 6-2. リリース判定会議（開催条件）

変更レベル「中」以上の変更案件は事前にリリース判定会議を開催し、リリース判定を行う

- 判定会議メンバー（変更レベル「高」の場合は責任者も出席要）
  - 申請者（申請責任者）
  - MC担当者（MC責任者）
  - SMO担当者（SMO責任者）
- 判定結果
  - 承認：リリース可
  - 条件付承認：リリース日までに条件満たせばリリース可
  - 非承認：リリース不可（差し戻し=指摘事項のクリア後、再申請）

## 6.リリース管理

### 6-3. 役割と責任

役割と担当者	責任	主な作業
管理者 SMO (System Management Office)	プロセス全体の管理 管理効果を最大化する活動の牽引	管理目標の承認と監視 改善活動の牽引 改善実施の承認 リリース判定会議の開催 活動レポートの作成と報告
申請者 各ベンダー担当者	リリースの申請	リリース管理(ロード)の起票 リリースの準備他
申請承認者 各ベンダー責任者	リリースの申請承認	準備状況の確認・支援 リリース申請承認
リリース承認者 MC担当者or責任者 運用責任者 (DC担当者) 技術責任者 (MC担当者)	リリースの承認	リリースの承認 プロバイダとしての承認 運用面からの承認 技術面からの承認
リリース作業実施者	作業実施責任	申請内容に沿った作業の実施 作業結果報告

## 7.構成管理

### 7-1. 概要

ITサービスを提供する為の情報システムは、ライフサイクルの中で大なり小なり様々な変更が発生する。サービス開始からその構成情報が一切変わる事無く、サービスの提供終了まで、あるいは情報システムの更改まで保たれるという事は先ずあり得ません。

構成管理では実在する全ての構成アイテムを明確にしたITインフラストラクチャとサービスの論理モデルを提供する事で効率的なサービスを提供する為の情報の維持管理を行う事を目的として以下を目標とする。

- すべてのIT資産の明確化
- 構成管理で管理する情報を他のプロセスへ提供する
- ITインフラストラクチャと構成記録の整合性検証（棚卸）を行う

## 7.構成管理

### 7-2. 構成管理の考え方

- CMDB（構成管理データベース）は作成しない
- 5th各プロジェクトで作成された各種ドキュメントを活用する
- ドキュメントの格納場所（フォルダ名や階層）を明確にする
- 各プロセス（インシデント、問題管理他）で有効に活用する
  - 短時間での影響範囲見極め
  - 復旧時間の短縮
  - 問題の原因究明や対策検討の時間短縮
- リリース管理プロセスにて確実に更新（最新化）していく
  - 変更に伴うドキュメント更新完了をリリース判定項目とする

# 8.ITIL運営体制

