

【ITIL運用状況】

1. ITIL運用の対象範囲

No	システム
1	ALC NetAcademy
2	AV機器
3	Blackboard
4	CSI
5	IDMシステム (認証連携含む)
6	ITIL管理システム
7	IT's Class (CHORUS)
8	Office365 (ADFS含む)
9	REO (Rikkyo English Online)
10	Web Class
11	WEBシステム(Proself含む)
12	キャンパスネットワーク (有線、無線LAN)
13	サーバストレージ (DC)
14	データセンター
15	ネットワークセキュリティ (DC他)
16	ポータルシステム (RikkyoMobile含む)
17	メールシステム
18	回線 (インターネット、キャンパス間WAN)
19	大学情報データベース (研究者情報)
20	(PC)パソコン教室PC
21	(PC)ラーニングスペースPC
22	(PC)教卓PC
23	(PC)研究室PC
24	(PC)事務PC
25	(PC)貸出しPC & 貸出プリンタ
26	(PC)その他PC
27	(Printer)パソコン教室プリンタ
28	(Printer)研究室プリンタ
29	(Printer)その他プリンタ
30	その他

2. 運用状況

図1：全体件数表

	レベル	13/4	05	06	07	08	09	10	11	12	14/1	02	03	年合計
障害件数 (影響レベル)	大	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	中	3	0	1	2	0	2	0	0	1	0	3	2	14
	小	87	49	51	53	4	29	34	39	33	30	13	16	438
	なし	12	9	5	8	2	2	6	2	8	14	8	10	86
	合計	102	58	58	64	6	33	40	41	42	44	24	28	540
要求件数	合計	387	197	167	167	89	134	152	122	115	158	101	107	1896
問題件数 (緊急レベル)	高	0	0	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	7
	中	8	5	6	9	2	4	5	12	1	6	0	1	59
	低	81	74	73	83	43	74	81	66	69	80	91	80	895
	合計	89	79	79	98	45	79	86	78	70	86	91	81	961
変更件数 (変更レベル)	大	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
	中	4	1	3	20	3	1	1	1	1	3	2	10	50
	小	56	41	61	51	34	50	48	42	38	46	61	82	610
	合計	60	42	64	71	37	51	49	43	39	51	64	92	663
	成功	52	31	55	42	29	39	36	36	35	41	42	64	502
	失敗	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	3	1	8

図2：障害件数の推移（サマリ）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計	年平均
2012年度	97	53	75	58	11	32	60	114	84	77	24	27	712	
中以上障害	3		1	2		2			1		3	2	14	
障害件数	102	58	58	64	6	33	40	41	42	44	24	28	540	45
平均	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45		

図3：障害件数の推移（グラフ）

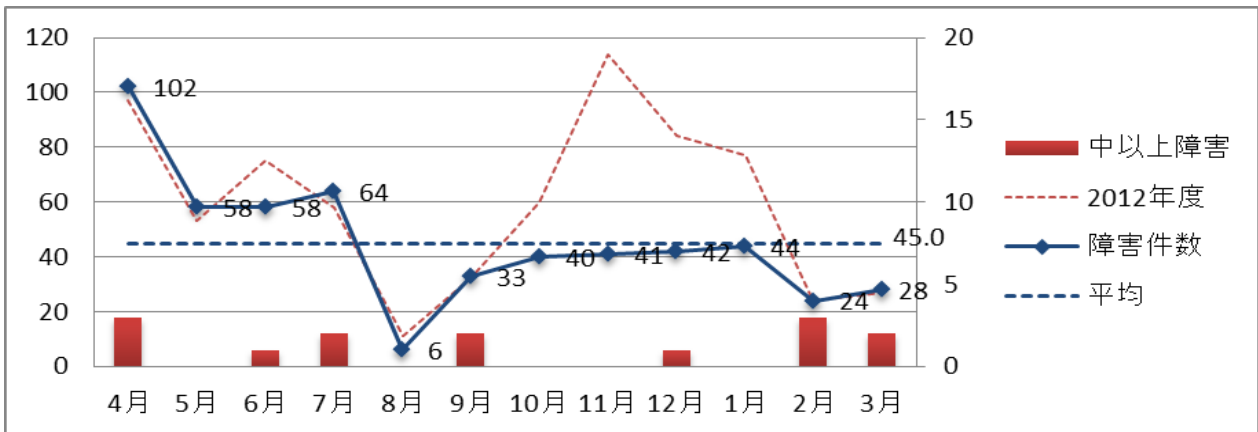


図4：サービス要求件数の推移（サマリ）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計	年平均
要求件数	387	197	167	167	89	134	152	122	115	158	101	107	1896	158
平均	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158	158		

図5：サービス要求件数の推移（グラフ）

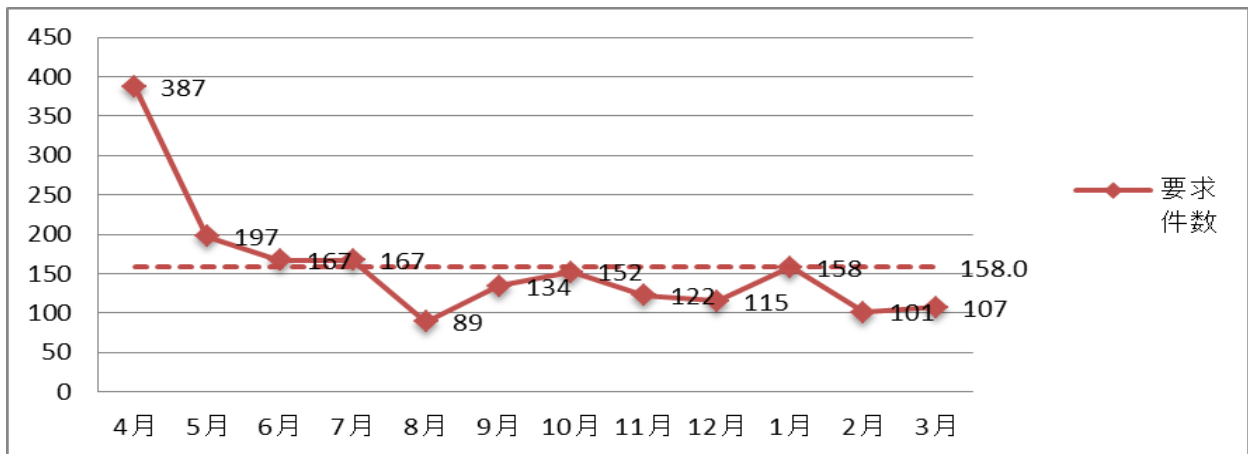


図6：問題件数の推移（サマリ）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計	平均
問題件数	89	79	79	98	45	79	86	78	70	86	91	81	961	80
平均	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80		

図7：問題件数の推移（グラフ）

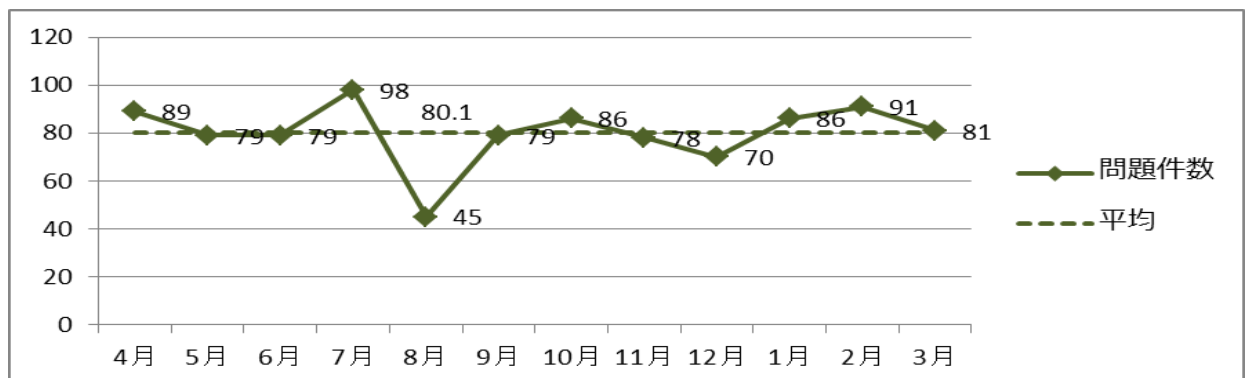


図8：変更件数の推移（サマリ）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	年合計	年平均
変更件数	60	42	64	71	37	51	49	43	39	51	64	92	663	55
失敗件数		1						1	1	1	3	1	8	
平均	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55		

図9：変更件数の推移（グラフ）

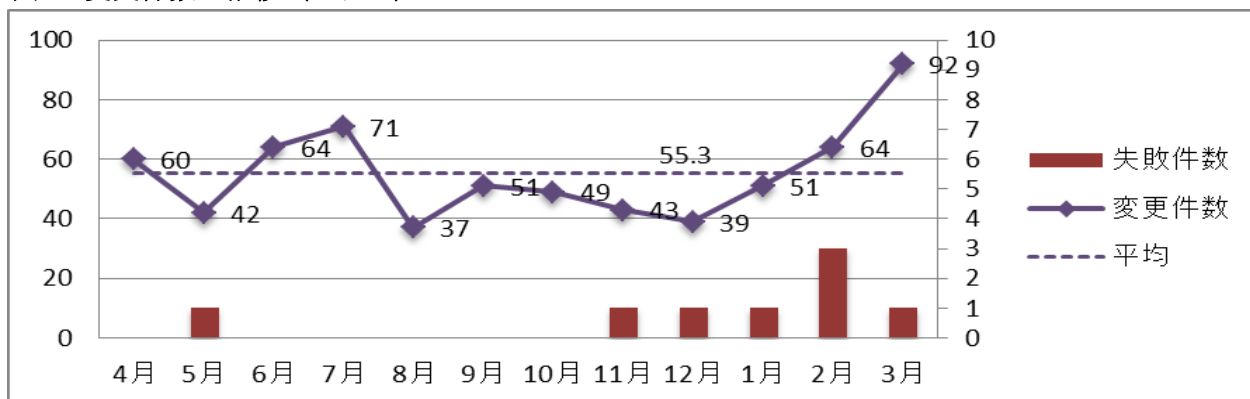
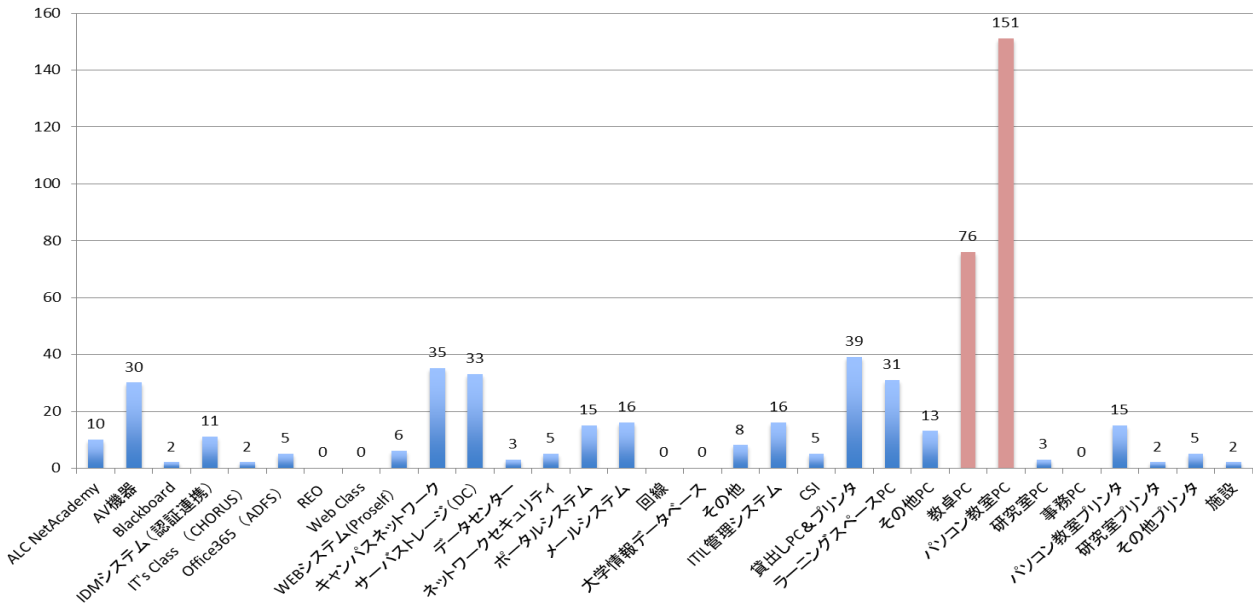


図10：システム別障害件数（サマリ）

No.	システム名	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
1	ALC NetAcademy	0	2	0	5	0	0	0	1	1	1	0	0	10
2	AV機器	4	3	3	2	1	1	4	6	4	2	0	0	30
3	Blackboard	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
4	IDMシステム(認証連携)	1	2	1	1	1	2	2	0	0	0	0	1	11
5	IT's Class (CHORUS)	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	Office365 (ADFS)	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	2	5
7	REO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	WebClass	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	WEBシステム(Proself)	1	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	6
10	キャンパスネットワーク	7	2	3	3	0	1	4	0	3	2	8	2	35
11	サーバストレージ(DC)	0	0	7	3	0	5	1	0	2	4	3	8	33
12	データセンター	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
13	ネットワークセキュリティ	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	5
14	ポータルシステム	3	3	3	0	2	0	1	0	2	0	0	1	15
15	メールシステム	4	3	0	2	0	0	1	0	4	0	2	0	16
16	回線	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	大学情報データベース	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	その他	1	1	0	0	0	1	0	2	2	1	0	0	8
19	ITIL管理システム	2	0	1	6	0	0	0	4	0	1	0	2	16
20	GSI	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	5
21	貸出しPC&プリンタ	6	6	6	12	0	0	1	2	1	5	0	0	39
22	ラーニングスペースPC	4	1	5	3	1	1	2	3	2	4	4	1	31
23	その他PC	5	3	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	13
24	教卓PC	29	6	8	3	0	5	9	7	3	5	0	1	76
25	パソコン教室PC	29	23	14	13	1	11	11	13	9	16	4	7	151
26	研究室PC	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	3
27	事務PC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	パソコン教室プリンタ	3	1	2	3	0	0	1	1	3	0	0	1	15
29	研究室プリンタ	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
30	その他プリンタ	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	5
31	その他						1	0	0	1	0	0	0	2
	合計	102	58	58	64	6	33	40	41	42	44	24	27	539

図11：システム別障害件数（グラフ）



3. 全体目標達成状況

図12：障害件数削減実績（サマリ）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2012年度実績	99	150	221	276	286	320	379	489	555	647	670	697
2013年度目標	89	135	199	248	257	288	341	440	500	582	603	627
2013年度実績	102	160	218	282	288	321	361	402	444	488	512	540
達成状況	×	×	△	×	×	×	△	○	○	○	○	○

図13：障害件数削減実績（グラフ）

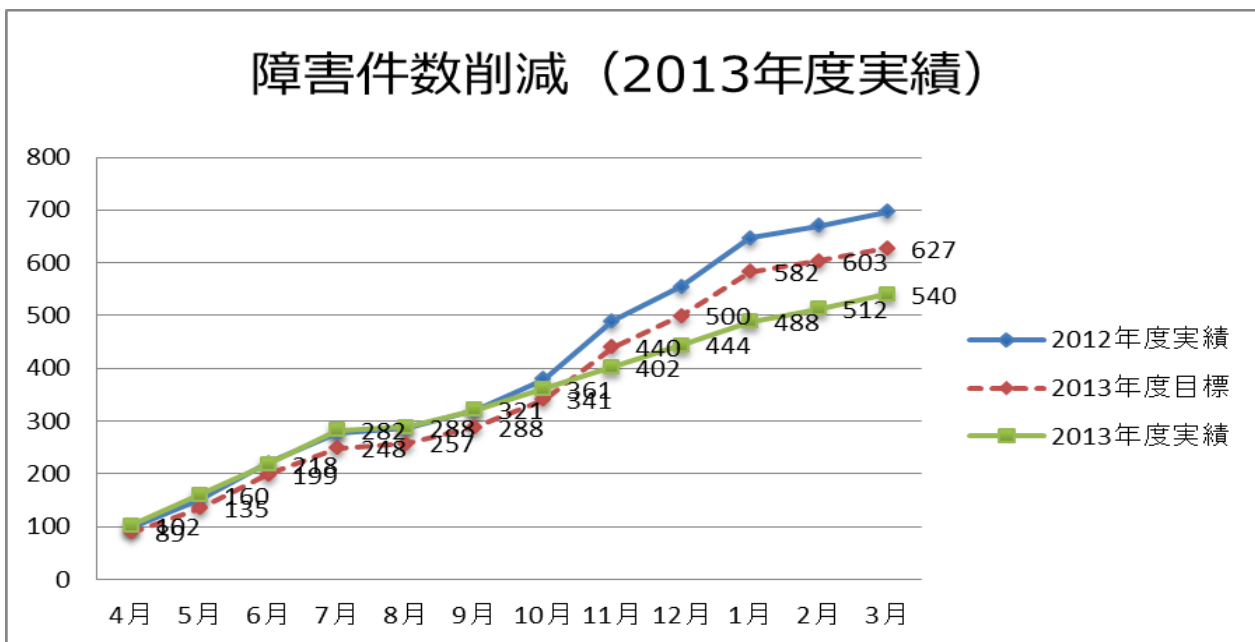


図14：サービス停止時間短縮（サマリ）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2012年度実績	825	1175	1430	1430	1670	2320	2450	2455	2680	4032	4032	4032
2013年度目標	660	940	1144	1144	1336	1856	1960	1964	2144	3226	3226	3226
2013年度実績	1470	1470	2083	2173	2173	2203	2203	2203	2223	2223	2328	2448
達成状況	×	×	×	×	×	△	△	△	△	○	○	○

図15：サービス停止時間短縮（グラフ）

