

## システム運用関連会議報告

学術情報基盤センターには学内外の皆様から神戸大学のICTシステム利用に関わる数多くのお問い合わせが寄せられます。その内容はメールやネットワークの利用方法から、情報セキュリティポリシーに関する内容に至るまで多岐に渡ります。

センターでは、お問い合わせ頂いた内容について運用リーダ会議を開催し、問い合わせ管理表をもとに審議して対応方針を決定しております。また運用リーダ会議では、新規サービスの開始、既存サービス内容の充実等のシステム運用方法についても審議・決定しております。表1は皆様からセンターへ寄せられたお問い合わせの件数、および開催された運用リーダ会議の回数です。今年度は12月までに、315件のお問い合わせに対して39回の運用リーダ会議を開催しております。

表1 お問い合わせ件数および運用リーダ会議回数

年月	お問い合わせ件数	定例	緊急	会議合計
2009/04	76	4	2	6
2009/05	35	4	0	4
2009/06	41	4	0	4
2009/07	23	5	0	5
2009/08	18	3	0	3
2009/09	24	4	0	4
2009/10	41	4	2	6
2009/11	38	4	0	4
2009/12	19	3	0	3
合計	315	35	4	39
月平均	35.0	3.9	0.4	4.3

また教育研究用計算機システムに関しては、システム障害が発生した場合、確認された時点でセンターおよび各演習室担当者より直接保守用メーリングリストへ障害連絡票が送付され、保守業者に対応して頂いております。とくに主要サーバは運用監視システムによってモニタリングされ、障害発生時はセンターに設置されたパトライトで視覚的に検知できる仕組みになっています。これについて、毎月保守業者との定例会議を設け、保守業者から前月一ヶ月間に発生したシステム障害と状況報告を受けるとともに、対応を協議しております。表2は今年度12月までに報告された教育研究用計算機システムの障害件数であり、ハードウェア障害124件、ソフトウェア障害39件、その他4件の障害が発生しています。このう

ちハードウェア障害としては教育用端末のディスプレイ異常や内部ファン異常による端末交換, ソフトウェア障害としてはユーザプログラムミスによるディスク容量圧迫などが起こっています。これらについて随時迅速に対応し, 最低限のシステム停止により安定運用を行っています。

表2 教育研究用計算機システムの障害件数 (ハード, ソフト, その他)

年月	ハード	ソフト	その他	障害合計
2009/04	10	1	0	11
2009/05	12	5	0	17
2009/06	13	6	0	19
2009/07	14	7	0	21
2009/08	8	1	1	10
2009/09	10	9	0	19
2009/10	19	5	2	26
2009/11	25	2	1	28
2009/12	13	3	0	16
合計	124	39	4	167
月平均	13.8	4.3	0.4	18.6