

【コンピューター西暦2000年問題】
第二種電気通信事業者としての
危機管理計画の雛形

1999年4月21日

ネットワークセキュリティ
登録事業者協議会

はじめに

この危機管理計画の雛形は、別冊「【コンピューター西暦２０００年問題】第二種電気通信事業者としての危機管理計画策定の手引き」にて作成した、架空の第二種電気通信事業者Ａ社の危機管理計画を文書化したものです。ゆえに、この危機管理計画の雛形をご利用するにあたっては、「【コンピューター西暦２０００年問題】第二種電気通信事業者のための危機管理計画策定の手引き」も参照下さい。

西暦2000年問題危機管理計画

1999年×月××日

株式会社A

＜目次＞

1. 危機管理計画の目的	-----	××
2. 対象とする業務	-----	××
3. 対象とする資源	-----	××
4. 問題発生 of 想定	-----	××
5. 問題発生対策方針	-----	××
6. 問題発生想定日の設定	-----	××
7. 対策本部の体制・役割	-----	××
8. 問題発生想定日の行動計画	-----	××
9. 問題発生時の行動計画	-----	××
10. 事前準備計画	-----	××
11. 教育・訓練	-----	××
12. 計画の改定	-----	××

別紙

別紙1. 対象業務手順一覧	-----	××
別紙2. 問題発生時の対応策詳細	-----	××
別紙3. 社内緊急連絡先一覧	-----	××
別紙4. サービス提供者連絡先一覧	-----	××

1. 危機管理計画の目的

本計画はコンピュータ西暦2000年問題が発生した場合に、当社の核となる業務の継続を図り、問題箇所の迅速な復旧を行なうことにより、顧客に与える影響を軽減するとともに、当社の受ける損失を最小限に抑えることを目的とする。

2. 対象とする業務

既設サービスの継続と、正常な料金請求、回収を確保するため、以下の業務を対象とする。

- 1) インターネット接続サービス業務
- 2) 電子メールサービス業務
- 3) WEBサーバーサービス業務
- 4) 請求・回収業務

各業務毎の業務手順を、別紙1に記す。

3. 対象とする資源

前項で対象とした業務の遂行に必要であり、かつ2000年問題に関与する以下の経営資源を対象とする。なお、これらは社内資源、社外資源（取引先や社会インフラ等）の両方を含んでいる。

使用資源一覧

資源通番	資源名称	所在	サービス提供者名称	使用業務
S1-1	専用線	外部	N通信	I-1,2
S1-2		外部	L通信	I-1,2
S2	ルーター	内部	M社	I-1,2
S3-1	ルーター監視装置	内部	X開発(アプリ)	I-1,2,4
S3-2		内部	S社(製品)	I-1,2,4
S5	一次プロバイダ	外部	Iネット社	I-1
S6	公衆回線	外部	N通信	I-2
S7-1	アクセスサーバー	内部	S社(アプリ)	I-2
S7-2		内部	S社(製品)	I-2
S8-1	認証サーバー	内部	K社(アプリ)	I-2,3、キ-1

(前ページより)

資源通番	資源名称	所在	サービス提供者名称	使用業務
S8-2		内部	S 社(製品)	I-2,3、キ-1
S9-1	ネームサーバー	内部	S 社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	I-2
S9-2		内部	S 社(製品)	I-2
S9-3		外部	I ネット社(ﾈｯﾄﾜｰｸ)	I-2
S10-1	サーバー監視装置	内部	X 開発(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	I-2,4、オ-1,3、カ-1,3
S10-2		内部	S 社(製品)	I-2,4、オ-1,3、カ-1,3
S11-1	課金処理システム	内部	自社開発(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	I-3、オ-2、キ-1,2,3
S11-2		内部	Q 電機(製品)	I-3、オ-2、キ-1,2,3
S12-1	電話	内部	J 電機(電話機)	I-4、オ-3、カ-3
S12-2		外部	N 通信(ﾈｯﾄﾜｰｸ)	I-4、オ-3、カ-3
S13-1	FAX	内部	J 電機(機器)	I-4、オ-3、カ-3
S13-2		外部	N 通信(ﾈｯﾄﾜｰｸ)	I-4、オ-3、カ-3
S14-1	電源設備	内部	U 工業(機器)	I-5
S14-2		外部	T 電力(電気)	I-5
S15	空調機	内部	V 精工	I-5
S16	パソコン	内部	Q 電機	I-6、オ-5、カ-4
S17	プリンタ	内部	Q 電機	I-6、オ-5、カ-4
S18-1	メールサーバー	内部	R 社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	オ-1,2,4、キ-1
S18-2		内部	S 社(製品)	オ-1,2,4、キ-1
S18-3		外部	I ネット社(ﾈｯﾄﾜｰｸ)	オ-1
S19-1	顧客管理システム	内部	O 社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	オ-4、キ-2
S19-2		内部	S 社(製品)	オ-4、キ-2
S20-1	WEBサーバー	内部	S 社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	カ-1,2
S20-2		内部	S 社(製品)	カ-1,2
S21-1	HP作成システム	内部	R 社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	カ-2
S21-2		内部	S 社(製品)	カ-2
S22	封筒	外部	W印刷会社	キ-3
S23	郵便局	外部	郵便局	キ-5
S24	金融機関	外部	金融機関	キ-6
S25-1	会計システム	内部	Y ソフト(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	キ-7
S25-2		内部	Q 電機(製品)	キ-7

4. 問題発生 の 想定

前項で対象とした資源が、問題発生する可能性および問題発生した場合に機能停止する期間を、以下の様に想定する。

問題発生想定一覧

資源 通番	資源名称	サービス 提供者名称	確認結果	当社判断	
			対策状況	問題発生 の 可能性	問題が発生し た場合の復 旧までの期間
S1-1	専用線	N通信	99年2月模擬テスト完了	小	2時間
S1-2		L通信	//	小	2時間
S2	ルーター	M社	対応済み機器	小	3日
S3-1	ルーター監視装置	X開発(ﾌﾌﾟﾘ)	99年1月対応済み 同日模擬テスト完了	小	1日
S3-2		S社(製品)	対応済み機器	小	3日
S5	一次プロバイダ	Iネット社	99年6月模擬テスト予定	小	3日
S6	公衆回線	N通信	99年3月模擬テスト完了	小	2時間
S7-1	アクセスサーバー	S社(ﾌﾌﾟﾘ)	対応済み 99年3月模擬テスト完了	小	3日
S7-2		S社(製品)	対応済み機器	小	3日
S8-1	認証サーバー	K社(ﾌﾌﾟﾘ)	99年3月対応済み 同日模擬テスト完了	小	3日
S8-2		S社(製品)	対応済み機器	小	3日
S9-1	ネームサーバー	S社(ﾌﾌﾟﾘ)	対応済み 99年3月模擬テスト完了	小	3日
S9-2		S社(製品)	対応済み機器	小	3日
S9-3		Iネット社 (ネットワーク)	99年6月模擬テスト予定	小	3日
S10-1	サーバー監視装置	X開発(ﾌﾌﾟﾘ)	99年1月対応済み 99年3月模擬テスト完了	小	1日
S10-2		S社(製品)	対応済み機器	小	3日
S11-1	課金処理システム	自社開発(ﾌﾌﾟﾘ)	対策実施中 99年6月模擬テスト予定対	小	3日
S11-2		Q電機(製品)	応済み機器	小	7日
S12	電話	N通信(ネットワーク)	99年1月模擬テスト完了	小	2時間

(前ページより)

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	確認結果	当社判断	
			対策状況	問題発生の可能性	問題が発生した場合の復旧までの期間
S13-1	FAX	J 電 機 (機 器)	対応済み機器	小	1日
S13-2		N 通信 (ネットワーク)	99年1月模擬テスト完了	小	2時間
S14	電源設備	T 電 力 (電 気)	98年12月模擬テスト完了	小	2時間
S16	パソコン	Q 電機	対応済み機器	小	1日
S17	プリンタ	Q 電機	//	小	1日
S18-1	メールサーバー	R 社 (77°リ)	対応済み 99年3月模擬テスト完了	小	3日
S18-2		S 社 (製品)	対応済み機器	小	3日
S18-3		I ネット 社 (ネットワーク)	99年6月模擬テスト予定	小	3日
S19-1	顧客管理システム	O 社 (77°リ)	対策実施中 99年6月模擬テスト予定	小	3日
S19-2		S 社 (製品)	対応済み機器	小	3日
S20-1	WEBサーバー	S 社 (77°リ)	対応済み 99年3月模擬テスト完了	小	3日
S20-2		S 社 (製品)	対応済み機器	小	3日
S21-1	HP 作成システム	R 社 (77°リ)	99年1月模擬テスト完了	小	1日
S21-2		S 社 (製品)	対応済み機器	小	3日
S22	封筒	W印刷会社	99年中に模擬テスト予定	中	14日
S24	金融機関	金融機関	99年中に模擬テスト予定	小	1日
S25-1	会計システム	Y ソフト (77°リ)	99年2月対応済み 同日模擬テスト完了	小	7日
S25-2		Q 電 機 (製 品)	対応済み機器	小	7日

5. 問題発生時の対策方針

対象とする資源に問題が発生した場合の対応策を以下に定める。対応策には問題が発生した場合の事後策だけでなく、問題発生の影響を最小限に抑えるための軽減策など事前策も含む。

1) 基本方針

対象とした資源に問題が発生した時に、対象とした業務が継続できるよう代替策を準備することを基本とする。ただし、代替策の準備がコスト的に現実的でないものについては、軽減策等その他対策を講じるものとする。また、問題発生の可能性が高い資源については、代替策と併せてその他対策も講じるものとする。

2) 資源毎の対策方針

対象とした資源について、以下の様な対策を講じるものとする。

対応策一覧

資源 通番	資源名称	問題発生想定 (当社判断)		許容停 止期間	対応策				
		問題 発生 の可 能性	問題が発生 した場合の 復旧までの 期間		代替策		その他策		
					実施 有無	内容	実施 有無	策の タイプ	内容
S1-1	専用線 (N 通信)	小	2時間	0時間	×	—	○	軽減策	トランクはL 通信回線 と併設
S1-2	専用線 (L 通信)	小	2時間	0時間	×	—	○	軽減策	トランクはL 通信回線 と併設
S2	ルーター	小	3日	0時間	○	日付を戻しておいたバック アップルーターへ切り替え	○	軽減策	データのバックアップ
S3-1	ルーター監視装置(77°リ)	小	1日	0. 5日	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S3-2	ルーター監視装置(製品)	小	3日	0. 5日	×	—	×	—	—
S5	一次プロバイダ	小	3日	0時間	×	—	×	—	—
S6	公衆回線	小	2時間	0時間	×	—	×	—	—
S7-1	アクセスサーバー (77°リ)	小	3日	0時間	○	×××××××…	○	軽減策	データのバックアップ
S7-2	アクセスサーバー(製品)	小	3日	0時間	○	×××××××…	×	—	—
S8-1	認証サーバー (77°リ)	小	3日	0時間	○	×××××××…	○	軽減策	データのバックアップ
S8-2	認証サーバー (製品)	小	3日	0時間	○	×××××××…	×	—	—
S9-1	ネームサーバー (77°リ)	小	3日	0時間	○	×××××××…	○	軽減策	データのバックアップ
S9-2	ネームサーバー(製品)	小	3日	0時間	○	×××××××…	×	—	—
S9-3	ネームサーバー(ネットワーク)	小	3日	0. 5日	×	—	×	—	—
S10-1	サーバー監視装置(77°リ)	小	1日	0. 5日	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S10-2	サーバー監視装置(製品)	小	3日	0. 5日	×	—	×	—	—
S11-1	課金処理システム(77°リ)	小	3日	1日	×	—	○	軽減策	課金データを他の記憶 媒体へ保存
S11-2	課金処理システム(製品)	小	7日	1日	×	—	×	—	—
S12-2	電話(ネットワーク)	小	2時間	0. 5日	×	携帯電話による代替通信	×	—	—

(前ページより)

資源 通番	資源名称	問題発生想定 (当社判断)		許容停 止期間	対応策				
		問題 発生 の可 能性	問題が発生 した場合の 復旧までの 期間		代替策		その他策		
					実施 有無	内容	実施 有無	策の タイプ	内容
S13-1	F A X (機器)	小	1日	0. 5日	×	—	×	—	—
S13-2	F A X (ネットワーク)	小	2時間	0. 5日	×	—	×	—	—
S14-2	電源設備(電気)	小	2時間	0時間	×	—	×	—	—
S16	パソコン	小	1日	1ヶ月	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S17	プリンタ	小	1日	1ヶ月	×	—	×	—	—
S18-1	メールサーバー(ﾌﾟﾛｼﾞ)	小	3日	0. 5日	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S18-2	メールサーバー(製品)	小	3日	0. 5日	×	—	×	—	—
S18-3	メールサーバー(ネットワーク)	小	3日	1日	×	—	×	—	—
S19-1	顧客管理システム(ﾌﾟﾛｼﾞ)	小	3日	3日	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S19-2	顧客管理システム(製品)	小	3日	3日	×	—	×	—	—
S20-1	ＷＥＢサーバー(ﾌﾟﾛｼﾞ)	小	3日	1日	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S20-2	ＷＥＢサーバー(製品)	小	3日	1日	×	—	×	—	—
S21-1	ＨＰ作成システム(ﾌﾟﾛｼﾞ)	小	1日	1ヶ月	×	—	○	軽減策	データのバックアップ
S21-2	ＨＰ作成システム(製品)	小	3日	1ヶ月	×	—	×	—	—
S22	封筒	中	14日	1ヶ月	×	—	×	—	—
S24	金融機関	小	1日	1ヶ月	×	—	×	—	—
S25-1	会計システム(ﾌﾟﾛｼﾞ)	小	7日	1ヶ月	×	—	×	—	—
S25-2	会計システム(製品)	小	7日	1ヶ月	×	—	×	—	—

各対策毎の作業手順を、別紙2に示す。

6. 問題発生想定日の設定

西暦2000年問題は通常の自然災害とは異なり、問題の発生する可能性の高い期日が想定できる。当社では以下の期日を問題発生の可能性が高い「問題発生想定日」として定め、重点的に確認作業、問題発生時の準備を行なうこととする。

問題発生想定日設定一覧

年	月	日	曜	営業日	問題発生想定日の意味	問題発生の可能性がある資源
1999	10	1	金	営業日	日付指定送信にて、2000年の指定が可能になる日	電子メール
1999	12	1	水	営業日	顧客管理システムに、2000年の加入（開通）予定者が登録される日	顧客管理システム
2000	1	1	土	営業日	2000年の初日	専用線、ルーター、監視装置類、一次プロバイダ、公衆回線、サーバー類、課金処理システム、電話、FAX、電源
2000	1	4	火	営業日	2000年最初の事務処理開始日	パソコン、プリンタ、顧客管理システム、HP作成システム
2000	1	11	火	営業日	2000年最初の請求処理日	課金処理システム、顧客管理システム
2000	1	31	月	営業日	2000年最初の月末処理日	会計システム
2000	2	10	木	営業日	2000年実績データ最初の請求処理日	課金処理システム、顧客管理システム
2000	2	29	火	営業日	うるう年	ルーター、監視装置類、一次プロバイダ、サーバー類、課金処理システム、パソコン、プリンタ、顧客管理システム、HP作成システム、会計システム
2000	3	31	金	営業日	2000年最初の年度末処理	会計システム

7. 対策本部の役割・体制

問題発生時には全社を挙げて問題に対処し、迅速な判断を行なうための緊急対策本部を設置することとする。

1) 対策本部の設置場所

対策本部は第1会議室に設置することとする。

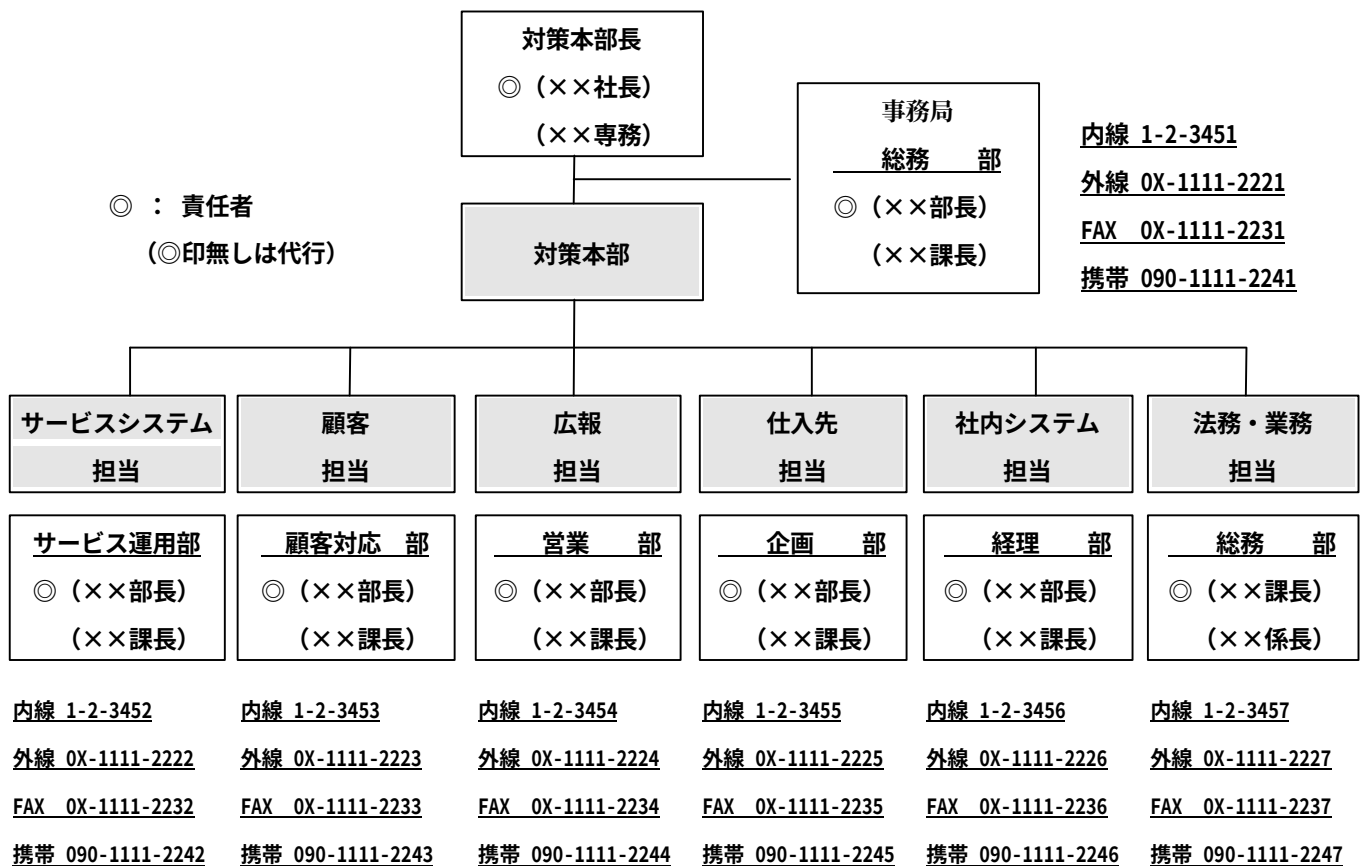
2) 対策本部の設置基準

対策本部は以下の場合に設置することと定める。

- ① すべての問題発生日
- ② 対象とする資源に問題が発生した場合

3) 対策本部の体制

西暦2000年問題緊急対策本部組織図



4) 対策本部の機能と役割

対策本部の各担当の機能と役割を以下に定める。

対策本部の機能と役割

機能	担当部署	主な役割
対策本部長	社長	・予想外の問題が発生した場合などの重要意思決定
対策本部	各対策本部担当責任者により構成	・実際の実務レベルの決定 ・各担当間の調整
サービスシステム担当	サービス運用部	・サービスシステムの問題発生原因の調査 ・サービスシステムの問題発生時対策の実施 ・サービスシステム資源のベンダーへの連絡
顧客担当	顧客対応部	・顧客からの問合せ対応 ・顧客への連絡
広報担当	営業部	・情報の一元化 ・社内外への情報発信 ・マスコミ対応
仕入先担当	企画部	・メーカー、ベンダーへの連絡 ・代替品調達先の確保
社内システム担当	経理部	・社内システムの問題発生原因の調査 ・社内システムの問題発生時対策の実施 ・社内システム資源のベンダーへの連絡
法務・業務担当	総務部	・法的問題の確認と対策 ・弁護士等関係者との連絡
事務局	総務部	・対策本部の設置、運営 ・状況の記録、管理

8. 問題発生想定日の行動計画

問題の発生する可能性の高い日（問題発生想定日）には以下のスケジュールにて確認作業を行なうこととする。

1) 2000年1月1日

問題発生想定日行動計画

日付: 2000年1月1日

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生基準	問題発生時の連絡系統
S1-1	専用線(N通信)	通信確認	試験通信	サービス運用部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	第一種電気通信事業者のネットワーク停止	緊急対策本部へ連絡
S1-2	専用線(L通信)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S2	ルーター	〃	〃	〃	〃	〃	通信不可	〃
S3-1	ルーター監視装置(77°リ)	正常動作確認	実機確認	〃	2:00	〃	監視不可	〃
S3-2	ルーター監視装置(製品)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S5	一次プロバイダ	通信確認	試験通信	〃	0:00	〃	一次プロバイダのネットワーク停止	〃
S6	公衆回線	〃	〃	〃	〃	〃	第一種電気通信事業者のネットワーク停止	〃
S7-1	アクセスサーバー(77°リ)	正常動作確認	試験通信	サービス運用部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	通信不可	緊急対策本部へ連絡
S7-2	アクセスサーバー(製品)	正常動作確認	〃	サービス運用部 ××課長	〃	〃	通信不可	〃
S8-1	認証サーバー(77°リ)	〃	実機確認	〃	〃	〃	通信不可または課金データ作成異常	〃
S8-2	認証サーバー(製品)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S9-1	ネームサーバー(77°リ)	〃	〃	〃	〃	〃	通信不可	〃
S9-2	ネームサーバー(製品)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S9-3	ネームサーバー(ネットワーク)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S10-1	サーバー監視装置(77°リ)	〃	実機確認	〃	2:00	〃	監視不可	〃
S10-2	サーバー監視装置(製品)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S11-1	課金処理システム(77°リ)	〃	〃	サービス運用部 ××課長	9:00	〃	課金データ転送不可	〃
S11-2	課金処理システム(製品)	〃	〃	〃	〃	〃	〃	〃
S12-2	電話(ネットワーク)	通信確認	試験通信	サービス運用部 ××課長	2:00	〃	通信不可	〃

(前ページより)

資源通番	資源名称	作業内容	確認方法	作業担当者	作業予定時刻	作業場所	問題発生基準	問題発生時の連絡系統
S13-1	FAX(機器)	//	//	//	//	//	//	//
S13-2	FAX(ネットワーク)	//	//	//	//	//	//	//
S14-2	電源設備(電気)	正常動作確認	実機確認	サービス運用部 ××課長	0:00	ネットワーク センター	電源供給異常	緊急対策本部へ連絡
S16	パソコン	当日の 作業なし	—	—	—	—	—	—
S17	プリンタ	//	—	—	—	—	—	—
S18-1	メールサーバー(アプリ)	正常動作確認	試験通信	サービス運用部 ××課長	1:00	ネットワーク センター	システムの誤動作	緊急対策本部へ連絡
S18-2	メールサーバー(製品)	//	//	//	//	//	//	//
S18-3	メールサーバー(ネットワーク)	//	//	//	//	//	通信不可	//
S19-1	顧客管理システム(アプリ)	当日の 作業なし	—	—	—	—	—	—
S19-2	顧客管理システム(製品)	//	—	—	—	—	—	—
S20-1	WEBサーバー(アプリ)	正常動作確認	実機確認	サービス運用部 ××課長	2:00	ネットワーク センター	システムの誤動作	緊急対策本部へ連絡
S20-2	WEBサーバー(製品)	//	//	//	//	//	//	//
S21-1	HP作成システム(アプリ)	当日の 作業なし	—	—	—	—	—	—
S21-2	HP作成システム(製品)	//	—	—	—	—	—	—
S22	封筒	//	—	—	—	—	—	—
S24	金融機関	//	—	—	—	—	—	—
S25-1	会計システム(アプリ)	当日の 作業なし	—	—	—	—	—	—
S25-2	会計システム(製品)	//	—	—	—	—	—	—

2) 以下省略

9. 問題発生時の行動計画

対象とする資源に問題が発生した場合に迅速な対応が取れるよう、資源毎に各担当が行なう内容を整理し、問題発生時の行動計画として一覧表にしておく。

1) 資源通番S 1（専用線 省略

2) 資源通番S 2（ルーター）

問題発生想定日行動計画

日付： 2000年1月1日

担当	部署名	責任者名	具体的行動計画			
			初動	初動～許容停止期間	許容停止期間の タイムリミット時	障害回復時
システム 担当	サービス 運用部	××課長	・対象機器経由での疎通確認 ・問題機器の特定		・代替手段への切り替え	・現用系に切り戻し
〃	〃	〃	・原因究明開始 ・外部ベンダー、技術 者の 招集	・システム修正作業 ・修正確認テスト ・復旧見通しの連絡		・システムの再立ち上げ ・（必要ならば）データの更新 ・正常動作確認
顧客担当	顧客対応部	××課長	・顧客からの問合せ対応 ・顧客への連絡		・代替手段へ切り替え後 サービス復旧連絡	—
広報担当	営業部	××課長	・情報収集 ・社外発表文準備		・状況を社外発表 ・復旧見通し発表	・完全復旧を社外発表

3) 以下省略

10. 事前準備計画

本計画で定める各対応策に必要な資源については、以下のスケジュールに基づいて準備作業を進めることと定める。

資源準備一覧

準備作業通番	目的	準備資源・作業名称	業務手順通番	準備方法	作業担当・期限			状況	備考 (数量等)
					期限	部署名	責任者		
1	代替策	日付を戻したバックアップルーター	エー1	日付を戻しても、ルーティング機能が正常に働くことを確認	12/28 指定 確認は 6/30迄	サービス 運用部	××課長	テストスケジュール作成中	×台
2	代替策	バックアップルーター稼動テスト環境	エー1	バックアップルーターにテスト用端末を接続	6/30	〃	〃	機器の確保まで	1式
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
A	軽減策	トランク回線の複数キャリア化	エー1	トランク回線の一部をL通信回線からN通信回線に変更する	6/30	サービス 運用部	××課長	申請済み	×本
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

11. 教育・訓練

1) 教育

本計画を元にした一般社員向けの「西暦2000年問題危機管理マニュアル」を作成・配布し、危機管理計画への理解を深めさせると共に、一般社員における注意事項を周知徹底させることとする。

2) 訓練

本計画に基づいた訓練を以下の日程で実施する。

① 対策本部シミュレーション訓練

日時：×月×日

対象：対策本部メンバー

内容：問題発生を想定した机上シミュレーション訓練を実施する。

② 代替策実施訓練

日時：×月×日～×月×日

対象：代替策実施業務担当部門

内容：問題発生時に代替策への切り換え手順および代替策の実際の試行を実施する。

12. 計画の改定

本計画は各資源の対策状況および問題発生の可能性に関する見通しが出そろふ×月に再度見直しを行ない、対応策の強化または軽減を行なうこととする。

以上

＜別紙＞

別紙1. 対象業務手順一覧

1) インターネット接続サービス業務

業務手順一覧

業務名: インターネット接続サービス業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
エー1	基幹ネットワークの運用	専用線	S1	
		ルーター	S2	
		ルーター監視装置	S3	
		LAN	S4	
		一次プロバイダ	S5	
エー2	加入者接続部の運用	専用線	S1	
		ルーター	S2	
		ルーター監視装置	S3	
		公衆回線	S6	
		アクセスサーバー	S7	
		認証サーバー	S8	
		ネームサーバー	S9	
		サーバー監視装置	S10	
		LAN	S4	
エー3	課金データ作成	認証サーバー	S8	
		課金処理システム	S11	
		LAN	S4	
エー4	障害対応	ルーター監視装置	S3	
		サーバー監視装置	S10	
		電話	S12	
		FAX	S13	
エー5	付帯設備の運用	電源設備	S14	
		空調機	S15	
エー6	運用資料更新	パソコン	S16	
		プリンタ	S17	

2) 電子メールサービス業務

業務手順一覧

業務名: 電子メールサービス業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
オー1	メールサーバーの運用	メールサーバー	S18	
		サーバー監視装置	S10	
		LAN	S4	
オー2	課金データ作成	メールサーバー	S18	
		課金処理システム	S11	
オー3	障害対応	サーバー監視装置	S10	
		電話	S12	
		FAX	S13	
オー4	ユーザー情報更新	メールサーバー	S18	
		顧客管理システム	S19	
オー5	運用資料更新	パソコン	S16	
		プリンタ	S17	

3) WEBサーバーサービス業務

業務手順一覧

業務名: WEBサーバーサービス業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
カー1	WEBサーバーの運用	WEBサーバー	S20	
		サーバー監視装置	S10	
		LAN	S4	
カー2	コンテンツ作成、更新	WEBサーバー	S20	
		HP作成システム	S21	
カー3	障害対応	サーバー監視装置	S10	
		電話	S12	
		FAX	S13	
カー4	運用資料更新	パソコン	S16	
		プリンタ	S17	

4) 請求・回収業務

業務手順一覧

業務名: 請求・回収業務

手順通番	業務手順	使用する資源	資源通番	備考
キー1	課金データ収集	認証サーバー	S8	
		メールサーバー	S18	
		LAN	S4	
		課金処理システム	S11	
キー2	料金計算	課金処理システム	S11	
		顧客管理システム	S19	
キー3	請求書作成	課金処理システム	S11	
		封筒	S22	
キー4	請求書封入	人手	—	
キー5	請求書発送	郵便局	S23	
キー6	振込	金融機関	S24	
キー7	回収確認	会計システム	S25	

別紙2. 対応策実施手順シート

1) ルーター

対応策詳細化シート

業務名: インターネット接続サービス業務

業務手順通番: エー1

業務手順名称: 基幹ネットワークの運用

使用資源名称: ルーター

対応策: 日付を戻しておいたバックアップルーターへ切り替え

順序	作業者	手順	必要な資源
1	ルーター 運用担当者	問題発生想定日までに、バックアップルーターの日付を戻し、ルーティング機能が正常に動作することを確認する。	・バックアップルーター ・テスト環境
2	〃	現用ルーターのルーティング動作に、異常が発生していることを確認する。	・現用ルーター ・ルーター監視装置 ・確認用WS
3	〃	バックアップルーターへ、パスを切り替える。(ケーブルのつなぎ替えを必要とする機器は、ケーブルをつなぎ替える)	・バックアップルーター ・アクセスサーバー ・加入者線収容ルーター
4	〃	バックアップルーターの動作確認	・バックアップルーター ・ルーター監視装置 ・確認用WS

2) 以下省略

別紙3. 社内緊急連絡先一覧

担当連絡先一覧

担当		氏名	第一連絡先	第二連絡先	問題発生想定日の所在	
大分類	詳細				2000／1／1	
					時間	場所
対策本部	責任者	××社長	03-1111-2221	090-33334441	0:00-23:59	自宅
対策本部	指揮者	××専務	03-1111-2222	090-33334442	9:00-15:00	対策本部
対策本部事務局	責任者	××部長	03-1111-2223	090-33334443	7:00-17:00	対策本部
対策本部事務局	実務担当	××課長	03-1111-2224	090-33334444	0:00-23:59	対策本部
サービスシステム	責任者	××部長	03-1111-2225	090-33334445	0:00-12:00	対策本部
サービスシステム	復旧担当	××課長	03-1111-2226	090-33334446	0:00-17:00	ネットワークセンター
サービスシステム	復旧担当	××	03-1111-2227	090-33334447	0:00-23:59	ネットワークセンター
顧客対応	責任者	××部長	03-1111-2228	090-33334448	7:00-17:00	対策本部
顧客対応	応対担当	××課長	03-1111-2229	090-33334449	0:00-17:00	カスタマーセンター
顧客対応	応対担当	××係長	03-1111-2230	090-33334450	0:00-17:00	カスタマーセンター
広報	責任者	××部長	03-1111-2231	090-33334451	0:00-17:00	対策本部
広報	連絡担当	××課長	03-1111-2232	090-33334452	0:00-17:00	カスタマーセンター

別紙４．サービス提供者連絡先一覧

サービス提供者連絡先一覧

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	担当部署	担当窓口／担当者	連絡先
S1-1	専用線	N通信	××部	××担当	XXX-555-66XX
S1-2		L通信	××部	××担当	XXX-555-66XX
S2	ルーター	M社	××部	××担当	XXX-555-66XX
S3-1	ルーター監視装置	X開発(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S3-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S5	一次プロバイダ	Iネット社	××部	××担当	XXX-555-66XX
S6	公衆回線	N通信	××部	××担当	XXX-555-66XX
S7-1	アクセスサーバー	S社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S7-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S8-1	認証サーバー	K社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S8-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S9-1	ネームサーバー	S社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S9-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S9-3		Iネット社(ネットワーク)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S10-1	サーバー監視装置	X開発(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S10-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S11-1	課金処理システム	自社開発(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S11-2		Q電機(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S12-2	電話	N通信(ネットワーク)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S13-1	FAX	J電機(機器)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S13-2		N通信(ネットワーク)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S14-2	電源設備	T電力(電気)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S16	パソコン	Q電機	××部	××担当	XXX-555-66XX
S17	プリンタ	Q電機	××部	××担当	XXX-555-66XX
S18-1	メールサーバー	R社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S18-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S18-3		Iネット社(ネットワーク)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S19-1	顧客管理システム	O社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S19-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S20-1	WEBサーバー	S社(ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ)	××部	××担当	XXX-555-66XX

(前ページより)

資源通番	資源名称	サービス提供者名称	担当部署	担当窓口／担当者	連絡先
S20-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S21-1	HP作成システム	R社(アプリ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S21-2		S社(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S22	封筒	W印刷会社	××部	××担当	XXX-555-66XX
S24	金融機関	金融機関	××部	××担当	XXX-555-66XX
S25-1	会計システム	Yソフト(アプリ)	××部	××担当	XXX-555-66XX
S25-2		Q電機(製品)	××部	××担当	XXX-555-66XX

以上