

職種の概要と達成度指標

(10) オペレーション

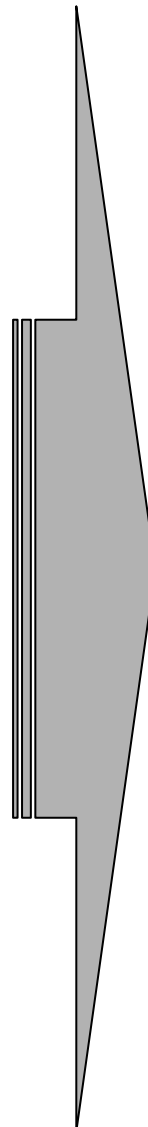
職種の概要

職種: オペレーション

オペレーションの概要

職種	オペレーション		
専門分野	システムオペレーション	ネットワークオペレーション	サービスデスク
レベル7			
レベル6			
レベル5			
レベル4			
レベル3			
レベル2			
レベル1			

職種の概要と達成度指標



職種の説明

システム運用管理に関する専門技術を活用し、システム全体の安全稼働を実現するために、サービスレベルの維持、向上を図るとともにシステム稼働情報の収集と分析を実施し、システム基盤管理も含めた運用管理を行う。
システムの安定稼働(安全性、効率性、顧客満足度等)に責任を持つ。

IT投資の局面においては、開発から運用、保守までの領域で主に以下のような活動を行う。

- 開発: 運用可能性の審査、本番移行計画の審査
- 運用/保守: システム運用の計画、実行、監視、および障害対応管理

当該職種は、以下の専門分野に区分される。

システムオペレーション

主にコンピュータシステムの運用における計画策定、運用、サービスの維持、監視、障害予防及び障害回復を行う。

ネットワークオペレーション

主にネットワークシステムの運用における計画策定、運用、サービスの維持、ネットワーク監視、障害予防及び障害回復を行う。

サービスデスク

ユーザからの各種問合せ、クレーム及び障害通知などに対する一元的窓口を提供し、ユーザサービスの向上を図るなどのヘルプデスク業務を行う。

達成度指標

職種: オペレーション

オペレーションの達成度指標

専門分野	システムオペレーション	レベル5								
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 システムオペレーションの計画、実施の局面において、責任者としてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、システム運用管理における顧客満足度、安全性、効率性を維持しつつ、予算内でのサービス提供を成功裡(レベル5以上の複雑性、サイズ相当)に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムオペレーションを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 システム運用要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) 運用システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要求レベルが高い) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 以下のいずれかの規模に相当するシステムオペレーションを成功裡に実施した経験と実績を有する。 管理する要員数がピーク時10人以上、または年間契約金額が1億円以上 上記、複雑性の条件の4項目以上に該当し、かつ管理する要員数が10人未満または年間契約金額が1億円未満</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のシステムオペレーション領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、社内に貢献している <ul style="list-style-type: none"> サービスレベル管理 システム運用管理 ストレスマネジメント 情報資産管理 - システムオペレーションの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動</td> <td style="width: 25%;">著書</td> <td style="width: 25%;">社外論文掲載</td> <td style="width: 25%;">社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td>社外講師</td> <td>社内講師</td> <td>特許出願</td> <td></td> </tr> </table> - 後進の育成(メンタリング、コーチング等) 			学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載	社外講師	社内講師	特許出願	
学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載							
社外講師	社内講師	特許出願								

オペレーションの達成度指標

専門分野	システムオペレーション	レベル4
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 システムオペレーションの計画、実施の局面において、責任者としてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、システム運用管理における顧客満足度、安全性、効率性を維持しつつ、予算内でのサービス提供を成功裡(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムオペレーションを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 システム運用要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) 運用システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要求レベルが高い) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 以下の規模に相当するシステムオペレーションを成功裡に実施した経験と実績を有する。 管理する要員数がピーク時10人未満、または年間契約金額が1億円未満</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のシステムオペレーション領域のいずれかについて、高度な専門性を保有し、後進を指導している <ul style="list-style-type: none"> サービスレベル管理 システム運用管理 ストレスマネジメント 情報資産管理 - システムオペレーションの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する <ul style="list-style-type: none"> 学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動 著書 社内講師 社外講師 - 後進の育成(メンタリング、コーチング等) <p style="text-align: right;"> 社外論文掲載 社内論文掲載 特許出願 </p>		

オペレーションの達成度指標

専門分野	システムオペレーション	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 システムオペレーションのメンバとして、指定された管理体制と管理手順書等に従い、サービス計画に基づいたシステムオペレーション(レベル3の複雑性、サイズ相当)を成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のシステムオペレーションを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 システム運用要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件) 運用システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高可用性) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要件) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のシステムオペレーション領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している <ul style="list-style-type: none"> サービスレベル管理 システム運用管理 ストレスマネジメント 情報資産管理 		

オペレーションの達成度指標

専門分野	ネットワークオペレーション	レベル5								
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 ネットワークオペレーションの計画、実施の局面において、責任者としてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、ネットワーク運用管理における顧客満足度、安全性、効率性を維持しつつ、予算内でのサービス提供を成功裡(レベル5以上の複雑性、サイズ相当)に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のネットワークオペレーションを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要求レベルが高い) ネットワーク要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件、マルチプロトコル)体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 以下のいずれかの規模に相当するネットワークオペレーションを成功裡に実施した経験と実績を有する。 管理する要員数がピーク時10人以上 年間契約金額が1億円以上 100拠点以上の中規模以上のネットワークオペレーション 上記、複雑性の条件の4項目以上に該当し、かつ同一専門分野においてレベル4のサイズ条件</p> <p>【プロフェッショナル貢献】 以下のネットワークオペレーション領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、社内に貢献している</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスレベル管理 ネットワーク運用管理 ストレスマネジメント 情報資産管理 <p>- ネットワークオペレーションの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する。</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;">学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動</td> <td style="width: 25%;">著書</td> <td style="width: 25%;">社外論文掲載</td> <td style="width: 25%;">社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td>社外講師</td> <td>社内講師</td> <td>特許出願</td> <td></td> </tr> </table> <p>- 後進の育成(メンタリング、コーチング等)</p>			学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載	社外講師	社内講師	特許出願	
学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載							
社外講師	社内講師	特許出願								

オペレーションの達成度指標

専門分野	ネットワークオペレーション	レベル4								
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 ネットワークオペレーションの計画、実施の局面において、責任者としてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、ネットワーク運用管理における顧客満足度、安全性、効率性を維持しつつ、予算内でのサービス提供を成功裡(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のネットワークオペレーションを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要求レベルが高い) ネットワーク要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件、マルチプロトコル)体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 以下のいずれかの規模に相当するネットワークオペレーションを成功裡に実施した経験と実績を有する。 管理する要員数がピーク時10人未満 年間契約金額が1億円未満 100拠点未満の小規模ネットワークオペレーション</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のネットワークオペレーション領域のいずれかについて、高度な専門性を保有し、後進を指導している <ul style="list-style-type: none"> サービスレベル管理 ネットワーク運用管理 ストレスマネジメント 情報資産管理 - ネットワークオペレーションの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する。 <table border="0" style="width: 100%; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 33%;">学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動</td> <td style="width: 33%;">著書</td> <td style="width: 33%;">社外論文掲載</td> <td style="width: 33%;">社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td>社外講師</td> <td>社内講師</td> <td>特許出願</td> <td></td> </tr> </table> - 後進の育成(メンタリング、コーチング等) 			学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載	社外講師	社内講師	特許出願	
学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載							
社外講師	社内講師	特許出願								

オペレーションの達成度指標

専門分野	ネットワークオペレーション	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 ネットワークオペレーションのメンバとして、指定された管理体制と管理手順書等に従い、サービス計画に基づいたネットワークオペレーション(レベル3の複雑性相当)を成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のネットワークオペレーションを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要件) ネットワーク要件の複雑性(パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件、稼働運用要件、マルチプロトコル)体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門)</p> <p>サイズ 特定せず</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のネットワークオペレーション領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している <ul style="list-style-type: none"> サービスレベル管理 ネットワーク運用管理 ストレスマネジメント 		

オペレーションの達成度指標

専門分野	サービスデスク	レベル5								
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 サービスデスクの計画、実施の局面において、責任者としてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、サービスデスクにおける顧客満足度、効率性を維持しつつ、予算内でのサービス提供を成功裏(レベル5以上の複雑性、サイズ相当)に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のサービスデスクを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 サポート対象システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) ネットワーク要件の複雑性(マルチプロトコル、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) アプリケーション要件の複雑性(高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 以下のいずれかの規模に相当するサービスデスクを成功裡に実施した経験と実績を有する 管理するピーク時の要員数が20人以上 年間サービスデスク契約金額が1億5千万円以上 対応するユーザ数が年間3千人以上 上記、複雑性の条件の4項目以上に該当し、かつ同一専門分野においてレベル4のサイズ条件</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のサービスデスク領域のいずれかについて、他を指導することができる高度な専門性を保有し、社内に貢献している <ul style="list-style-type: none"> ストレスマネジメント 顧客満足度の獲得 サブコントラクト管理 契約管理 - サービスデスクの技術の継承に対して次の3項目以上の実績を有する。 <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動</td> <td style="width: 33%;">著書</td> <td style="width: 33%;">社外論文掲載</td> <td style="width: 33%;">社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td>社外講師</td> <td>社内講師</td> <td>特許出願</td> <td></td> </tr> </table> - 後進の育成(メンタリング、コーチング等) 			学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載	社外講師	社内講師	特許出願	
学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載							
社外講師	社内講師	特許出願								

オペレーションの達成度指標

専門分野	サービスデスク	レベル4								
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 サービスデスクの計画、実施の局面において、責任者としてメンバをリードする。顧客と合意したサービスレベルを管理し、サービスデスクにおける顧客満足度、効率性を維持しつつ、予算内でのサービス提供を成功裡(レベル4以上の複雑性、サイズ相当)に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のサービスデスクを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 サポート対象システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) ネットワーク要件の複雑性(マルチプロトコル、高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) アプリケーション要件の複雑性(高いパフォーマンス要件、高度なセキュリティ要件、高度な技術的要件等) 体制(サブコントラクト、複雑な協業関係、複数の関係部門) 複雑な契約条件または完了条件</p> <p>サイズ 以下の規模に相当するサービスデスクを成功裡に実施した経験と実績を有する。 管理する要員数がピーク時20人未満 年間サービスデスク契約金額が1億5千万円未満 対応するユーザ数が年間1千人以上3千人未満</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のサービスデスク領域のいずれかについて、高度な専門性を保有し、後進を指導している <ul style="list-style-type: none"> ストレスマネジメント 顧客満足度の獲得 サブコントラクト管理 契約管理 - サービスデスクの技術の継承に対して次の1項目以上の実績を有する <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動</td> <td style="width: 16.5%;">著書</td> <td style="width: 16.5%;">社外論文掲載</td> <td style="width: 34%;">社内論文掲載</td> </tr> <tr> <td>社外講師</td> <td>社内講師</td> <td>特許出願</td> <td></td> </tr> </table> - 後進の育成(メンタリング、コーチング等) 			学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載	社外講師	社内講師	特許出願	
学会、委員会等プロフェッショナルコミュニティ活動	著書	社外論文掲載	社内論文掲載							
社外講師	社内講師	特許出願								

オペレーションの達成度指標

専門分野	サービスデスク	レベル3
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 サービスデスクのメンバとして、指定された管理体制と管理手順書等に従い、サービス計画に基づいたサービスデスク(レベル3の複雑性、サイズ相当)を成功裡に達成した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 以下の2項目以上の条件に該当する複雑度のサービスデスクを成功裡に遂行した経験と実績を有する。 サポート対象システムの複雑性(マルチプラットフォーム、マルチベンダ、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) ネットワーク要件の複雑性(マルチプロトコル、パフォーマンス要件、セキュリティ要件、技術的要件等) アプリケーション要件の複雑性(パフォーマンス、障害対策、セキュリティ、運用及び保守の要件)</p> <p>サイズ 特定せず。</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のサービスデスク領域のいずれかについて、専門性を保有し、独力で実践している <ul style="list-style-type: none"> ストレスマネジメント 顧客満足度の獲得 サブコントラクト管理 		

オペレーションの達成度指標

専門分野	オペレーション共通	レベル2
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 同一職種における上位者の管理の下、オペレーションのメンバとして、オペレーション業務(レベル2の複雑性、サイズ相当)を実施した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 複雑性を問わず、担当オペレーション業務を実施した経験と実績を有する。</p> <p>サイズ 特定せず。</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のオペレーション領域について基本的な知識と経験を有する <ul style="list-style-type: none"> サービス支援管理 システム運用管理 情報資産管理 		

オペレーションの達成度指標

専門分野	オペレーション共通	レベル1
<p>【ビジネス貢献】</p> <p>責任性 同一職種における上位者の指導の下、オペレーションのメンバーとして、オペレーション業務(レベル1の複雑性、サイズ相当)に参画した経験と実績を有する。</p> <p>複雑性 複雑性を問わず、オペレーション業務に参画した経験と実績を有する。</p> <p>サイズ 特定せず。</p> <p>【プロフェッショナル貢献】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 以下のオペレーション領域について基本的な知識と経験を有する <ul style="list-style-type: none"> サービス支援管理 システム運用管理 情報資産管理 		