

8 ユーザサポート、施設設備

8.1 ユーザサポート

柿原 春美、金子 敏明

8.1.1 利用者相談窓口

運用管理室の利用者相談窓口では、センター管轄の共通データ解析システム、電子メール・システム等のシステムに関する利用者から問い合わせ、およびネットワークに関する問い合わせに対応してきた。問い合わせは、メール（consult@kek.jp）で常時受け付け、電話（5770）でも常時受け付けた。電話は平日 8:30～17:30 は運用管理室が対応しているが、その他の時間帯は遠隔監視センターの対応となっている。但し遠隔監視センターの役目は夜間休日のハード系障害監視のための業務のためのものなので直接利用者相談にあたることはなく、各担当への連絡窓口としての役割を果たしている。なお利用者相談業務は上記運用管理室が第一次窓口になり、解決方法が確立された相談事については決められた道筋にのっとり解決してゆくが、相談内容によってはセンター内のスタッフ、及び他のネットワークサポート業者と連携しながら業務を遂行している。

問い合わせの内容としては今年度も昨年に同じく電子メール、ネットワーク、共通計算機に関係するものが圧倒的に多い。問題解決のために現場に赴くことも日常業務となっている。これ以外に、ウィルス対策ソフトウェアのライセンス管理、プリンタ障害への対応、センター運用計算機への利用者登録、計算機資源のバックアップ、一般ユーザ PC のウィルス感染（セキュリティインシデント）対応、ネットワーク HUB 管理、PC 貸し出し、消耗品管理、各種計算機、VPN、アンチウイルスソフトの年度更新等の作業を行なった。また JPARC, JLAN についても KEK サイドでサポートできる範囲の業務（利用者相談、利用者登録等）を行なった。

利用統計を 8.1.4 参考資料に示す。

8.1.2 Linux サポート窓口

「Linux サポート」は、ユーザが運用する Linux 機器での問題解決を支援するサービスである。ここで運用するサーバによりソフトウェアを配布するとともに、メール・電話・直接の問い合わせに対して回答する。また講習会の実施および Web サーバ・メーリングリストによる情報提供をおこなっている。

一昨年期より reflx5.kek.jp にて「最新 Linux 体験サービス」というサービスを行っている。

Linux サポートが対象とするディストリビューションは以下の通りである。

Red Hat Linux、Red Hat Enterprise Linux、
Scientific Linux、Scientific Linux Cern、
Fedora Core 、Vine Linux、CentOS 5 、Ubuntu

Linux サポート・サーバ reflx1.kek.jp では次のようなサービスを行なっている。

- ・Linux に関する各種情報の提供、特にセキュリティ情報の提供
- ・Linux のインストールおよびアップデートのためのサーバ機能
- ・役立つ手法の紹介
- ・質問応答集の検索、講習会の資料掲載
- ・

以下、統計情報を示す。

2010 年度問合せ件数は 33 件

2010 年度アップデート・サーバ利用累積回数

Apt 9 件 (2 ホスト)

Yum 60731 件 (971 ホスト)

備考) アップデートツール

APT : Advanced Packaging Tool

YUM : Yellow dog Updater, Modified -

Linux-support のページへのアクセスは 2003 件 (418 ホスト)

Linux 講習会 3 回開催第(24 回~26 回)

- ・2010 年 6 月 24 日「トラブル事例と対策」
- ・2010 年 10 月 28 日「Linux で作るファイヤーウォール」
- ・2011 年 3 月 3 日「リモートデスクトップ」について

8.1.3 広報

利用者へ計算機利用に関する情報を適宜提供する広報の機能は、センターにとってまた利用者にとって重要である。本年度は、計算科学センター速報を 3 回発行した。速報は紙へ印刷したものと、電子メール版の双方を配布している。

8.1.4 参考資料

表1 アクティブ・アカウント数

2011年上半期

計算機	アカウント(active)数
B計算機	505
Super	101
PostKEK	1244
PostKEK (メーリングリスト)	472
MailKEK	256
共通計算機(kekcc)	467
共通計算機(cifs)	155
共通計算機(access)	345
機構Web(広報室側)	79
機構Web(計セ側)	29
研究情報Web	197
コンファレンスWeb	58
J-park Mail	1013
vpn	719
vpn(特定クラス)	28
vlan	86
職員用 MAクラスMACアドレス	2613
共同利用宿舎用 MAクラスMACアドレス	4175

表2 利用者問い合わせ状況（2010年4月～2011年3月）

	共通計算機	WEBシステム	スーパーコンピュータ	B計算機	メールシステム	ネットワーク	セキュリティ	無線LAN	テレビ会議	VPN	その他	合計
4月	15	8	0	0	11	10	2	12	2	4	5	69
5月	17	3	0	0	8	7	0	3	2	6	3	49
6月	11	4	0	0	10	0	0	7	1	3	6	42
7月	12	7	0	0	31	7	1	12	8	16	6	100
8月	16	3	0	0	30	10	12	19	4	18	5	117
9月	26	14	0	0	13	31	17	21	4	11	5	142
10月	4	4	0	0	8	17	12	3	8	2	13	71
11月	5	6	0	1	6	12	2	5	7	13	7	64
12月	5	2	0	0	9	18	2	0	3	5	6	50
1月	5	7	0	0	5	13	3	1	6	3	1	44
2月	2	3	0	0	8	12	2	5	3	2	2	39
3月	3	0	0	0	5	10	1	8	1	11	0	39

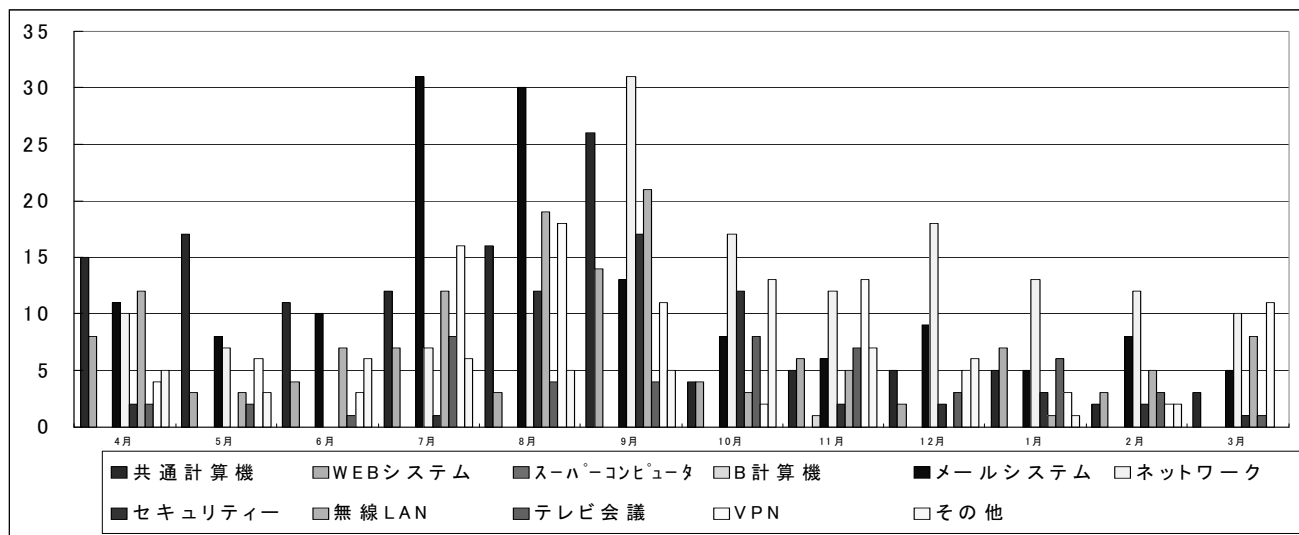


図1: 利用者相談問い合わせ状況 (項目別グラフ)

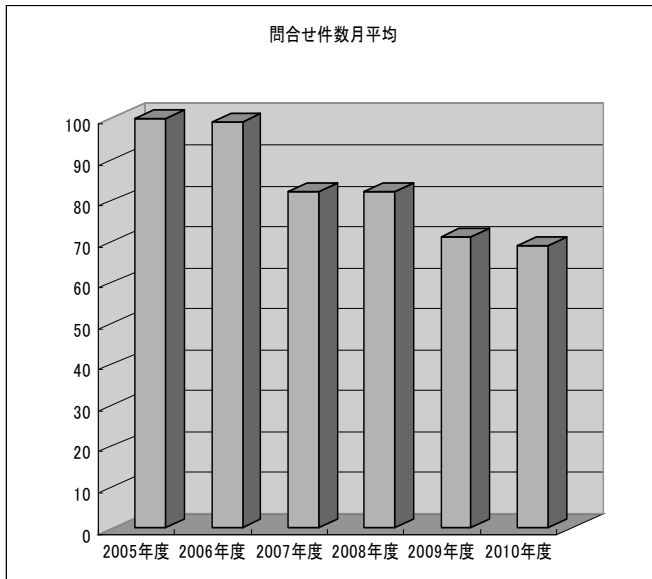


図2：問い合わせ件数月平均図

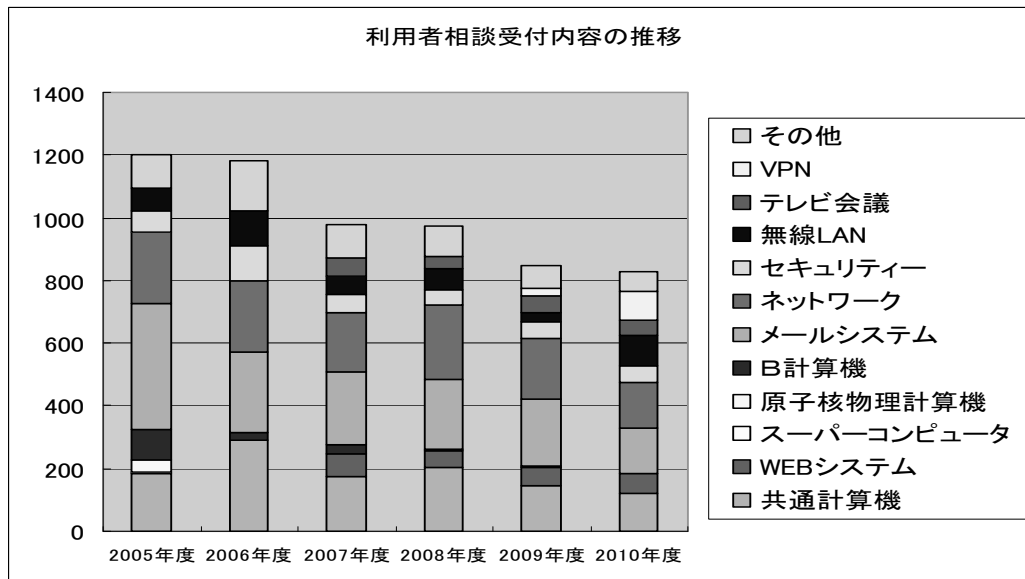


図3：利用者相談受付の推移図

表3 遠隔監視センター受付状況
遠隔監視センター受付件数(対応時間帯内訳)

年・月	休日・祭日	時間外1	時間外2	時間外3	総受付件数
2010/4月	0	1	0	1	2
2010/5月	2	3	0	0	5
2010/6月	2	5	0	0	7
2010/7月	3	2	0	0	5
2010/8月	6	2	1	0	9
2010/9月	3	3	0	0	6
2010/10月	0	3	0	1	4
2010/11月	1	1	1	0	3
2010/12月	0	2	0	0	2
2011/1月	0	1	0	0	1
2011/2月	3	5	1	0	9
2011/3月	0	2	0	0	2
計	20	30	3	2	55

休日・祭日：08:30～翌日 8:30

時間外1：17:30～22:00

時間外2：22:00～翌日 05:00

時間外3：05:00～08:30

遠隔監視センター受付件数（現地対応時間帯内訳）

上記の件数のうちで、現場に足を運んだ件数を示す。

年・月	内訳				現地対応件数
	休日・祭日	時間外 1	時間外 2	時間外 3	
2010/ 4 月	0	0	0	0	0
2010/ 5 月	0	0	0	0	0
2010/ 6 月	1	1	0	0	2
2010/ 7 月	2	0	0	0	2
2010/ 8 月	0	0	0	0	0
2010/ 9 月	2	0	0	0	2
2010/10 月	0	0	0	0	0
2010/11 月	0	0	1	0	1
2010/12 月	0	0	0	0	0
2011/ 1 月	0	0	0	0	0
2011/ 2 月	0	0	0	0	0
2011/ 3 月	0	0	0	0	0
計	5	1	1	0	7

休日・祭日：08:30～翌日 8:30

時間外 1：17:30～22:00

時間外 2：22:00～翌日 05:00

時間外 3：05:00～08:30

アンチウイルスソフトライセンス登録作業
 (集計期間 : 2010年4月1日～2011年3月31日)

表4 ライセンス登録状況 (2011年3月時点)

	2011/03	ライセンス 残数	ライセンス 発行上限数	発行割合 (%)
Symantec AntiVirus for Windows	1285			
Symantec AntiVirus for Windows (英語版)	92			
Norton AntiVirus for Macintosh	195			
Symantec Client Security for Windows	231	157	1960	92 (上記全てを含む)
Norton Internet Security 3.0 for Macintosh	中止	中止	中止	
McAfee VirusScan	97	203	300	32
合計発行数	1900			