**変更管理運用規定（例）**

目次

[１．目的 1](#_Toc458528210)

[２．対象 1](#_Toc458528211)

[３．変更管理起票 1](#_Toc458528212)

[４．見積・承認条件の合意 1](#_Toc458528213)

[５．確認、承認 2](#_Toc458528214)

[６．見積り着手 2](#_Toc458528215)

[７．ビジネスへの影響、効果 2](#_Toc458528216)

[８．他システムへの影響 2](#_Toc458528217)

[９．非機能要件への影響 2](#_Toc458528218)

[１０．軽微な対応 3](#_Toc458528219)

[１１．プロジェクトへの影響 3](#_Toc458528220)

[１２．ベースラインの更新 3](#_Toc458528221)

[１３．変更管理の進捗管理 3](#_Toc458528222)

[１４．変更管理プロセス 3](#_Toc458528223)

# １．目的

1. システム、サービス被提供側から、導入中のシステム、サービスに対する要求を受け付ける場合の運用方法を定義する。
2. システム、サービス提供側から導入中のシステム、サービスの仕様の変更を伴う設計変更や、仕様の誤り、もれに対処するため仕様変更を提案する場合の運用方法を定義する。

# ２．対象

　導入プロジェクトで承認されたベースラインとする。

# ３．変更管理起票

システム、サービス被利用側起票となる変更管理事例は以下の通り。

　　・システム、サービス被利用側から申し入れがあり、仕様変更を伴う内容が含まれていた

　　・システム、サービス被利用側から画面の選択項目の内容（マスターデータ）の変更要求があった

　　・システム、サービス被利用側からドキュメントに記載されている仕様が違うと指摘を受けた

　　・システム、サービス被利用側から仕様の漏れがあり仕様を追加するとの申し入れがあった

システム、サービス提供側起票となる変更管理となる以下の通り。

　　・上記の変更によって他のシステムの変更も必要である場合

　　・システム、サービス提供側で開発中に仕様を変更するような設計変更が必要な事態が発生した

　　（仕様変更の提案を行う必要があるなど）

# ４．見積・承認条件の合意

変更管理票に書ききれない場合は別途資料を添付する。

依頼側、回答側のどちらも条件がある場合は明文化する。

投資対効果を鑑み、変更対応を中止する場合もある。

見積回答には妥当な見積り根拠を添付し、コスト、スケジュール、ベースラインの合意形成を行う

軽微な変更などは全体コストでの吸収、コンティンジェンシーコストの投入、従量化などの変更管理工数削減を行う。

瑕疵対応と判断した場合、変更管理はクローズし、課題、欠陥として対応する。

変更管理対象外となる事例は以下の通り。

・システム、サービス被提供側からドキュメントの記載ミスを指摘された。

・システム、サービス提供側でドキュメントの記載ミスを発見し、修正した。

・システム、サービス被提供側から欠陥を指摘された。

・システム、サービス提供側で欠陥を発見し、修正した。

# ５．確認、承認

各プロセスにおける確認、承認行為はプロジェクト計画書で定義されたプロジェクトメンバーが行う。

# ６．見積り着手

変更対応の見積り実施については以下の条件を満たした後に着手するものとする。

1. 変更管理票が起票されていること
2. システム、サービス被提供側でのレビューが実施されていること（体裁、メンバーは限定しない）
3. ｘｘ人日以上の概算見積り工数が見込まれる場合は変更管理委員会の承認を受けていること

# ７．ビジネスへの影響、効果

変更管理起票および対応において、適用ビジネスへの影響は常に配慮されていること。

以下のポイントについて配慮が必要となる。

・運用回避不可か

・他のビジネスプロセスとトレードオフの対応になっていないか

・承認済みベースラインで要否が検討済みではないか

・全体最適が検討されているか

・投資対効果があるか

・現在のフェーズで対応が必要か

# ８．他システムへの影響

他システムへの影響があった場合、変更管理票に、その影響内容を記入する。

コスト、スケジュール、品質、スコープに影響がある場合は、それらも見積り内容に含まれる。

別途、他システムの見積り提案が必要な場合はシステム、サービス提供側から提示する。

# ９．非機能要件への影響

変更内容において、非機能要件は提案、合意される範囲となる。

以下の日機能要件に変更の影響がある場合は明文化し、合意形成を行う。

・性能要件

・容量要件（ディスク容量、ネットワーク帯域など）

・画面仕様

・インフラ構成

・ドキュメント対応

・運用費、固定費（システム的な投資、増資が必要な場合など）

# １０．軽微な対応

本変更管理規定では、変更管理の対応期間や工数短縮のため、以下の「軽微な対応」を定義する。

・現状のプロジェクト・スコープで対応するもの

　・ｘ個以下の画面ラベル変更

　・ｘ人日以下の画面構成、インフラ構成、ドキュメント変更

　・標準機能で対応できるもの（標準機能の定義は別途資料とする）

・従量制で対応するもの

　・マスターメンテナンス画面の追加

　・利用ユーザの追加

# １１．プロジェクトへの影響

見積回答では既存プロジェクト計画への影響に配慮する。

変更内容により、合意済みのスケジュール変更を提案する場合がある。

変更内容により、承認されたベースラインのスコープ（仕様）を調整する場合がある。

変更内容により、品質（テスト計画）に調整する場合がある。

# １２．ベースラインの更新

変更管理が完了したときには、ベースラインが更新されていることを確認する。

# １３．変更管理の進捗管理

定期的にシステム、サービス提供側と被提供側のステークホルダーで打合せを実施し、変更管理一覧表に基づいて変更管理の状況確認を行う。

原則月ｘ回以上打合せを実施するように計画する。

# １４．変更管理プロセス

変更管理は別紙資料（変更管理プロセスフロー）に基づく。

各プロセスの詳細は以下の通り。

**1a.変更起票**（システム、サービス被提供側起票）

・システム、サービス被提供側で変更管理票を起票する

・変更内容はシステム、サービス被提供側でレビューされてから起票される

・ビジネスへの影響、効果を検討し起票する

・システム、サービス被提供側責任者による承認が実施される

**1b.変更起票**（システム、サービス提供側起票）

・システム、サービス提供側で変更管理票を起票する

・変更内容はシステム、サービス提供側でレビューされてから起票される

・承認済みベースライン、他システムへの影響を検討し起票する

**2a.変更受付**（システム、サービス提供側顧客担当）

・変更票内容を確認する

・変更内容に不明点があれば、起票者に確認し再定義する

・仕様変更以外（問い合わせ、追加対応など）は管理票を返却し、別途対応を連絡する

・番号を採番し、変更管理票の内容を変更一覧表に転記する

・変更管理票の受付情報を更新する

・現状発行されている変更管理で優先順位を決定し、優先度を変更一覧に記入する

・実施担当に確認し、見積り概算工数がｘｘ人日以上の場合は「2b.変更管理委員会による確認」によって変更管理委員会の確認を受ける

・実施担当に見積り指示をする

**2b.変更管理委員会による確認**（変更管理委員会）

・見積り工数をかけても見積りを実施すべき変更かの工数対効果を判断する

・起票情報によるビジネス効果、影響と、概算工数から判断する

・再確認がある場合は起票者に変更管理票を差し戻す

**3a.見積作成**（システム、サービス提供側実施担当）

・実施担当者は以下の変更管理内容を検討、レビューし、PM或いは職制に承認依頼する

・レビューした内容で変更管理票の回答情報を更新する

・変更一覧表に変更内容を追記する

1. 変更実装実現方法（ビジネスプロセス）
2. ビジネスへの影響（記票情報の確認）
3. 変更実装ロジック、サービス
4. コスト
5. スケジュール
6. 他システムへの影響
7. 非機能要件（画面、ドキュメント、パフォーマンス、テストなど）
8. 見積根拠（コスト、スケジュール、ロジックの妥当性）
9. リスクとリスクヘッジ

**3b.見積承認**（システム、サービス提供側PM或いは職制）

・作成された変更対応見積りの内容を確認し、承認する

・確認ポイントは「3a.見積作成」の項目１～９

・提案金額に応じて社内稟議プロセスを実施する

**4.見積回答**（システム、サービス提供側顧客担当）

・必要に応じて見積書を作成する

・見積り情報及び見積書をシステム、サービス被提供側に提示する

・見積り回答日を変更一覧表に追記する

**5a.見積検証**（システム、サービス被提供側PJメンバー）

・システム、サービス被提供型担当者は以下の変更管理内容を検討、レビューする

・レビューした内容で変更管理票の承認情報を更新する

・変更管理委員会に承認を依頼する

・ｘｘ人日以下の変更対応は変更管理委員会の承認前に変更を依頼することができる（後日確認、承認）

・一部のみ実施など変更対応に条件がある場合は、その旨を変更管理票に記載し、情報共有、作業依頼する

・内容否認の場合は、その旨を変更管理票に記載し「6a.見積却下」でシステム、サービス提供側に差し戻す

1. 変更内容
2. 見直された影響、効果
3. コスト
4. スケジュール
5. 非機能要件
6. 見積妥当性
7. 対応条件提示

**5b.変更管理委員会による承認**（変更管理委員会）

・変更管理委員会はシステム、サービス被提供側PJメンバーによってレビュー、承認された変更管理内容を以下の観点で確認し、承認する

・通常は「12．変更管理状況共有（被提供側）」で確認、承認を行う

・ｘｘ人日以下の変更対応は、事後（変更対応着手後）の承認とすることができる

・ｘｘ人月以上の変更対応は、個別にレビュー会を実施し、変更内容の確認および承認を行う

・承認された内容で変更管理票の承認情報を更新する

1. 変更妥当性
2. 効果妥当性
3. 見積妥当性
4. 対応条件

**6a.見積却下**（システム、サービス提供側顧客担当）

・システム、サービス提供側顧客担当は、変更見積りが却下された場合、システム、サービス被提供側から変更管理票で差し戻し情報を受け取る

・価格調整（交渉）、対応スコープ調整がある場合は調整（交渉）を行う

・調整結果に基づき、再見積りを行う場合は「3a.見積作成」でシステム、サービス提供側実装担当に指示する

・却下、即ち変更対応中止の場合は「6b.変更履歴管理」で変更履歴を残す

**6b.変更履歴管理**（システム、サービス提供側実施担当）

・システム、サービス提供側実施担当は変更見積りドキュメントをリポジトリにチェックインし、更新を凍結する

・変更却下情報を変更一覧表に追記し、変更管理をクローズする

**7.承認受領**（システム、サービス提供側顧客担当）

・システム、サービス提供側顧客担当は、変更見積りが承認された場合、システム、サービス被提供側から変更管理票で承認情報を受け取る

・承認内容、承認条件を確認する

・対応規模により承認エビデンスを受領する（レビュー結果、職制押印書類など）

・変更管理票の着手指示情報を更新する

・システム、サービス提供側実施担当へ「8a.変更実施」で変更管理対応着手を指示する

・承認および着手指示日を変更一覧表に追記する

**8a.変更実施**（システム、サービス提供側実施担当）

・システム、サービス提供側実施担当は着手指示に従い、変更対応を実施する

・変更完了次第、「8b.変更結果承認」でPMあるいは職制の承認を得る

・変更結果で変更管理票の実施結果を更新する

・作業完了日を変更一覧表に追記する

**8b.変更結果承認**（システム、サービス提供側PM或いは職制）

・変更対応の内容を確認し、承認する

・承認結果で変更管理票の実施結果を更新する

・確認項目は以下となる

1. 変更内容（実装されたロジック）
2. ビジネスへの影響、効果
3. コスト
4. スケジュール
5. 非機能要件（性能要件など）
6. 見積妥当性
7. 対応条件に対する対応
8. ベースラインの更新
9. プロジェクト全体への影響

**9.変更結果報告**（システム、サービス提供側顧客担当）

・変更結果提示をシステム、サービス被提供側PJメンバーに提示する

・提示する情報は以下

1. 関係する変更対応資料
2. 更新されたベースライン
3. 更新された変更管理票

**10．変更結果承認**（システム、サービス被提供側PJメンバー）

・システム、サービス被提供側PJメンバーは受け取った変更内容を確認し、承認する

・システム、サービス被提供側PJメンバーは更新されたベースラインを承認する

・承認結果は「12．変更管理状況共有（被提供側）」によって変更管理委員会と共有される

**11．変更管理状況共有（提供側）**

・定期的にシステム、サービス提供側を中心とした導入PJメンバーを招集し変更一覧表に基づいた変更管理状況確認を行う

・通常、PJ定例会の一環として変更管理の情報共有が行われる

・PJ活動の中で変更管理の進捗管理、フォローを実施する

・適宜、システム、サービス被提供側に提示するベースラインの更新を行う

**12．変更管理状況共有（被提供側）**

・定期的にシステム、サービス被提供側を中心としたステークホルダーを招集し変更一覧表に基づいた変更管理状況確認を行う

・定例会として、原則、月ｘ回以上の実施を行う

・変更一覧表に基づき、以下の確認、フォローを行う

1. 新規変更管理の確認、承認（小規模変更は後追い承認を可とする）
2. 仕掛中変更管理の状況確認
3. 対応完了の変更管理の結果確認、承認
4. 更新されたベースラインの確認、承認
5. 遅延など課題が発生している変更管理の確認、フォロー
6. 変更管理によるPJ全体への影響

以上