

SLA／SLM専門委員会 活動状況について

2006年 10月 4日

社団法人 電子情報技術産業協会
ソリューションサービス事業委員会
SLA／SLM専門委員会 委員長

富士通株式会社
齋藤 弘志

アジェンダ

1. 社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA) ソリューション
サービス事業委員会 SLA/SLM専門委員会の活動について
2. 「民間向けITシステムのSLAガイドライン第三版」の出版
 - ガイドラインの前提
 - SLAガイドラインの特徴
3. SLAとリスクマネジメント
 - ITサービスリスク項目表の特徴
 - リスクマネジメントプロセスとITサービスリスク項目表
4. 今後の計画について

1. 社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA) ソリューションサービス事業委員会 SLA/SLM専門委員会の活動について

主に2005年度における専門委員会での活動についてご紹介します。

SLA／SLM専門委員会の活動概要

(1) SLA普及実態調査及びSLA適用事例収集

日本国内各業界の主要企業約290社を対象にSLA普及実態調査及び適用事例(7ケース)を調査し2003年度、2004年度実施の調査と比較。

(2) 「民間向けITシステムのSLAガイドライン(第三版)」の出版

2005年に出版したガイドライン第二版の完売を受け、上記事例の追加など、より実践的なガイドラインとして改版。

(3) 「ITサービスリスク」の定義・「ITサービスリスク項目表」の作成

業務遂行に必要なITサービスに関するリスクを定義し、リスクマネジメントとSLAの関係をまとめた。

(4) 「ITサービスリスク項目と関連法規情報」のまとめ

ITサービス関連のリスク項目と関連する法規条文、リスク情報を一覧表にまとめた。

(5) 「ISO/DIS20000対応アドホック会議」への参加(JEITA代表)

ISO20000は2005年12月に日本からの修正を盛り込んだ形で制定された。

SLA普及実態調査結果

(1) 過去3回に渡り実施したアンケート結果から推察できる変化

- ・2003年度はSLA認知期間とも言える状況
- ・2004年度、2005年度はSLA導入/普及期に入った段階

(2) 2005年度のアンケート結果から推察できる現在の全体的な傾向

- ・各企業はITサービスにおける問題/課題を感じている
 - ・その対処方法としては、管理指標を設けPDCAサイクルを回すこと
 - ・SLA導入/検討をする企業は多く、
 - －主たる目的はITサービスの向上
 - －ニーズに合わせ部分的なエリアから設定
 - －具体的なメリット/問題・課題が明確化
 - －PDCAサイクルを検討/実施
 - －協議/報告を実施
- といった状況である。

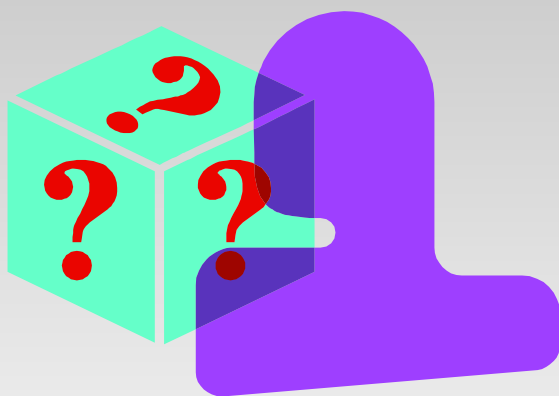
⇒このような状況を踏まえて、SLAガイドラインを第三版として改版・出版。

2. 「民間向けITシステムのSLAガイドライン 第三版」の出版

今回発行されたガイドライン第三版の特徴を解説します。

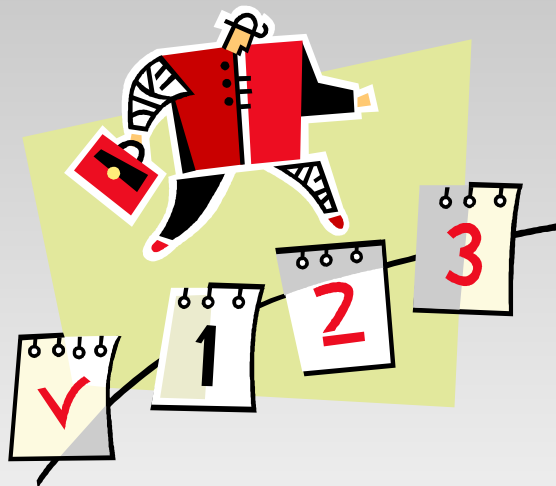
ガイドラインの前提: SLAとは

SLAとは、ITサービスの利用者と提供者が合意した目標を達成するための、コミュニケーション手段である。



- ITサービスの機能や範囲、品質、性能などが不明確

可視化

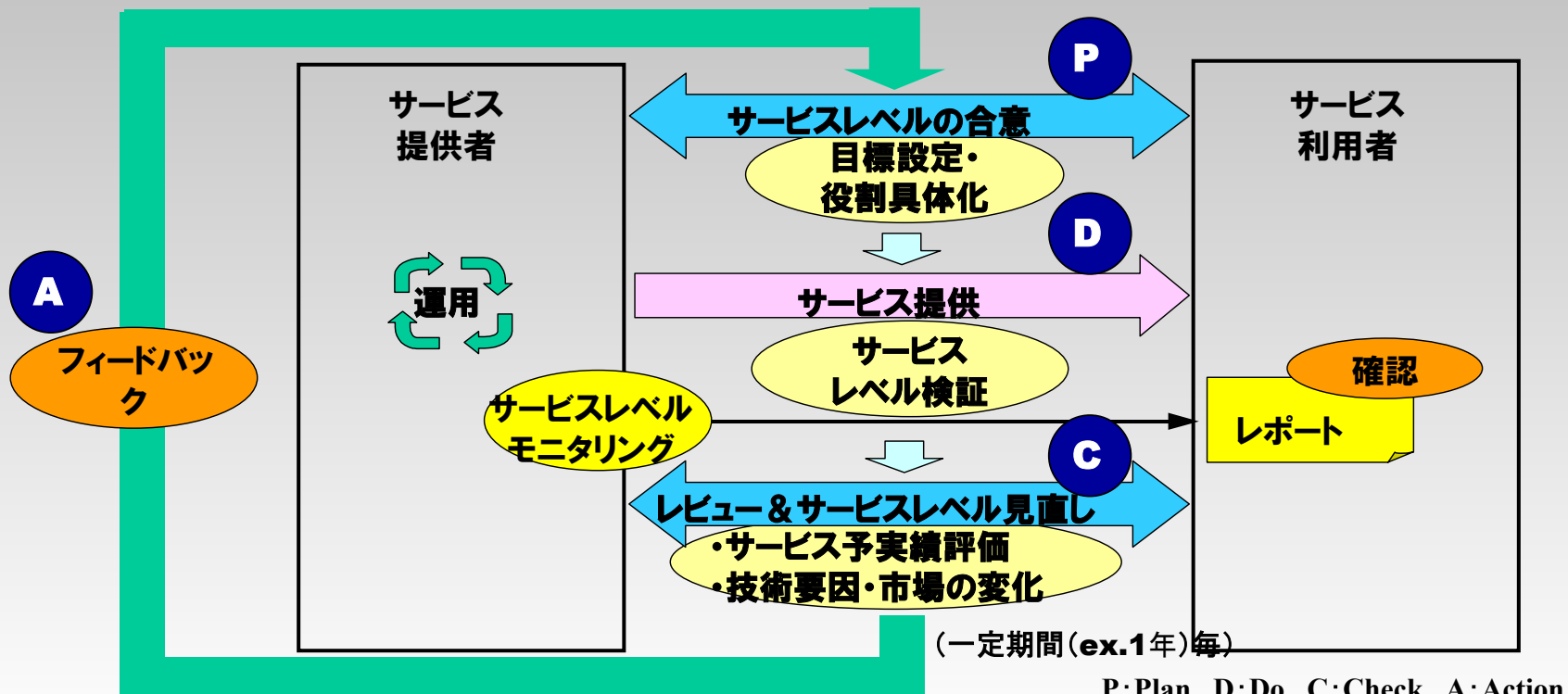


- ITサービスの達成目標をSLAとして明確化

SLA : Service Level Agreement

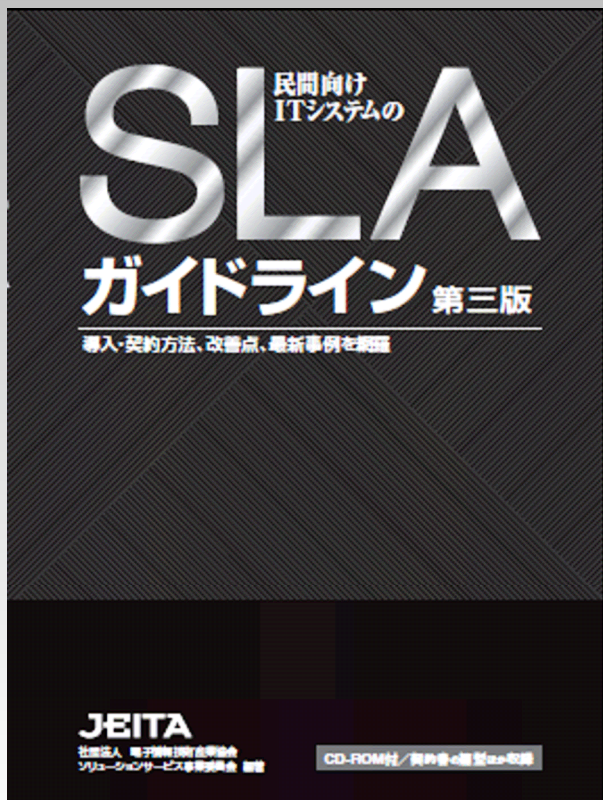
ガイドラインの前提: SLAの基本的考え方

P-D-C-Aのサイクルを廻して、サービス利用者のニーズとサービスコストを踏まえて、サービスを改善していくことがSLAの本来の意義である！



ガイドラインの特徴

SLA／SLMの活用方法を、最新事例も含めて実践的に解説



①SLA策定の具体的な方法を手順化

- ①対象業種・業務分類
- ②ITサービス項目の決定
- ③ITサービスレベルの決定
- ④SLAの締結

②標準SLA項目表、サービスレベル基準表の提供

③SLA契約書雛型の提供

④SLMの中でのSLA活用方法の定義

⑤SLAを活用した企業の取組み事例

SLA適用事例概要(調査項目)

- ①企業プロフィール(情報システム部門の役割)
- ②アウトソーシングの概要
 - 利用/提供するサービスの範囲と内容、契約期間/システム運用サポート体制
- ③SLA活用/SLMへの取り組みに至る経緯(背景)
- ④SLAの活用状況と運用管理のベストプラクティスに向けた取り組み
 - SLAの契約形態/実施時期(取り組み開始時期・適用開始時期)
 - SLAの適用状況(適用領域)/SLAの項目とその位置づけ
 - SLA導入の仕組み(運用までの仕組みづくり)
 - SLA導入の検証体制(協議/報告をどのように行っているのか)
 - SLA/SLMの見直しをどう進めているのか
 - SLAを補完する仕組み(システム、組織・体制など)
 - SLA活用による効果/SLA活用における課題・問題点と今後の活用意向
- ⑤ITIL適用の取り組み
 - 取り組んでいるエリア/現状のレベルと目標レベル/推進体制

SLA適用事例概要(調査対象プロフィール)

調査対象先	SLAの締結形態			SLAの適用領域	取組み開始年	備考
	ベンダ	子会社	IS部門			
	IS部門 EU部門	IS部門 EU部門	EU部門			
製造 A社	○			開発・運用・保守	2001年	
製造 B社	○			アプリケーション開発・保守	2004年	
製造 C社		○		(運用・保守)	2003年	ガイドライン活用
流通 D社		○		運用・保守中心	2000年	
サービス E社	○			開発・運用・保守	2001年	
金融 F社	○	○		(運用・保守中心)	1998年	ガイドライン活用
生保 G社			○	開発・運用中心	2003年	

(注) SLAの締結形態の上段はサービス提供者を示し、下段はサービス利用者を指す。

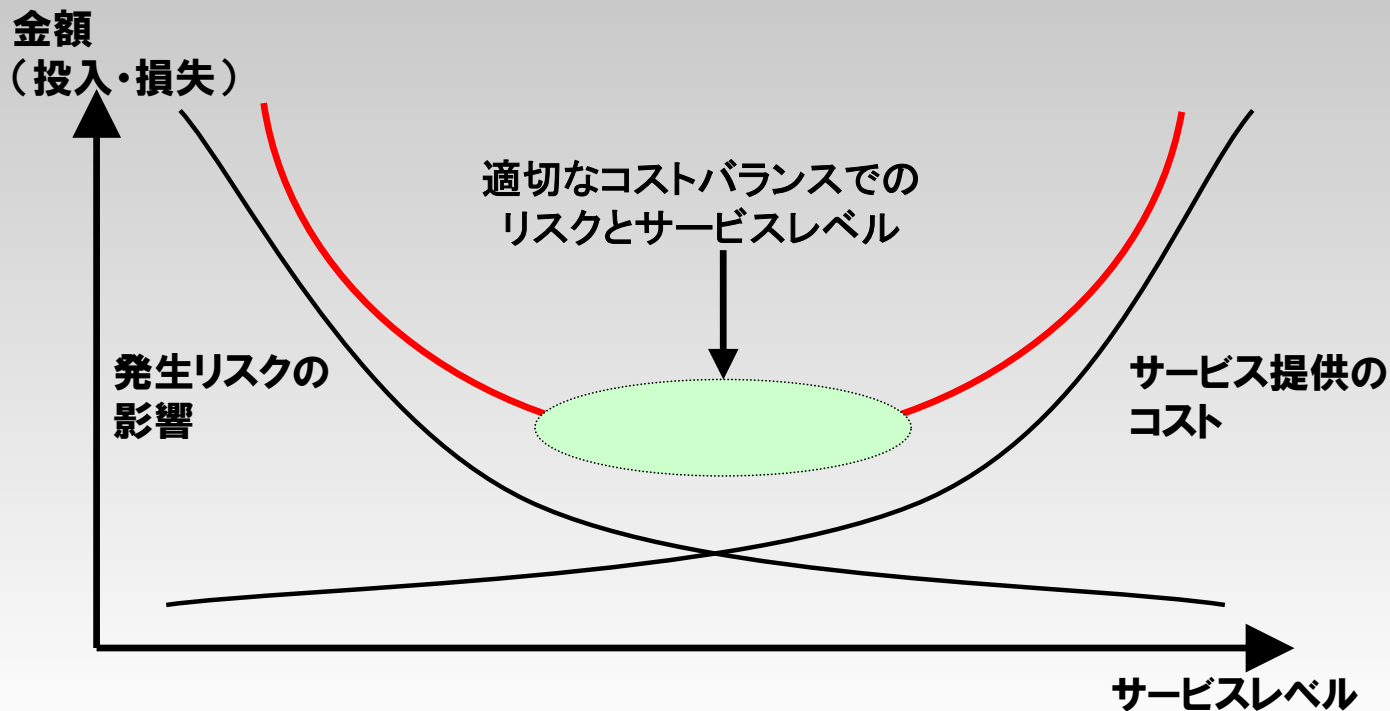
3. SLAとリスクマネジメント

SLAとITサービス・リスクマネジメントに関する取り組みについて紹介します。

SLAとリスクマネジメント

調査研究の目的は以下の通り。

- ◆ITサービス提供におけるリスク(=不確実性)を可視化すること
- ◆移転可能なリスクと投資可能なコストとのバランスが図れること



ITサービスリスク項目表

リスク分類項目

システム管理基準 項目番号

システム管理基準
項目番号

発生
リスク

リスク移転可否
(区分、補足事項)

リスク分類項目	システム管理 基準項目番号	管理項目	発生リスク	リスク移転可否		契約/SLAによるリスク回避手段
					リスク移転可否に関する補足事項	
計画 と組織 Plan ning and Orga nisati on	PO2 情報 アーキテクチャーの定 義	I-01-1.1-(04)	組織体全体の情報システムのあるべき姿を明確にすること	×	あるべき姿を明確にすることは、最終的にはユーザの判断が必要である。	-
		I-01-1.3-(01)	全体最適化計画は、方針及び目標に基づいていること	×	全体統制がとれた情報化推進は、ユーザ側での管理が必要である。	-
		III.02.(04)	データベースは、業務の内容及びシステム特性に応じて設計すること。	○	開発業務をアウトソーシングした場合、データベースの設計に関してはアウトソーサ側の責任となり、リスクも移転する。	設計が適切に行われていることを管理するためには、ユーザ側でレビュー結果の妥当性検証プロセスが必要となる。また、その達成状況を管理する場合には、性能要件をSLAに盛り込むなどの考慮が必要となる。
	PO3 技術指針の決定	I-02-2.1-(03)	委員会は、情報技術の動向に対応するため、技術採用指針を明確にすること	×	技術採用方針は、最終的にはユーザの判断が必要である。	-
		II-03-(03)	開発を遂行するために必要な要員、予算、設備、期間等を確保すること。	○	開発業務を委託した場合には、契約により提供者に移転する。	適切な開発要員、設備、期間等の確保がされていることの確認は、委託先での管理プロセスが適正に行なわれていることを管理する必要がある。この管理プロセスの実行を契約として盛り込む必要がある。
		II-03-(04)	要員に必要なスキルを明確にすること。	○	開発業務を委託した場合には、契約により提供者に移転する。	開発要員の人選が適切に行なわれていることを確認するには、委託先でのスキル管理や最適な人員配置が適切に行なわれるプロセスがあ

ITプロセス

契約/SLAによるリスク回避手段

ITサービスリスク項目表の特徴

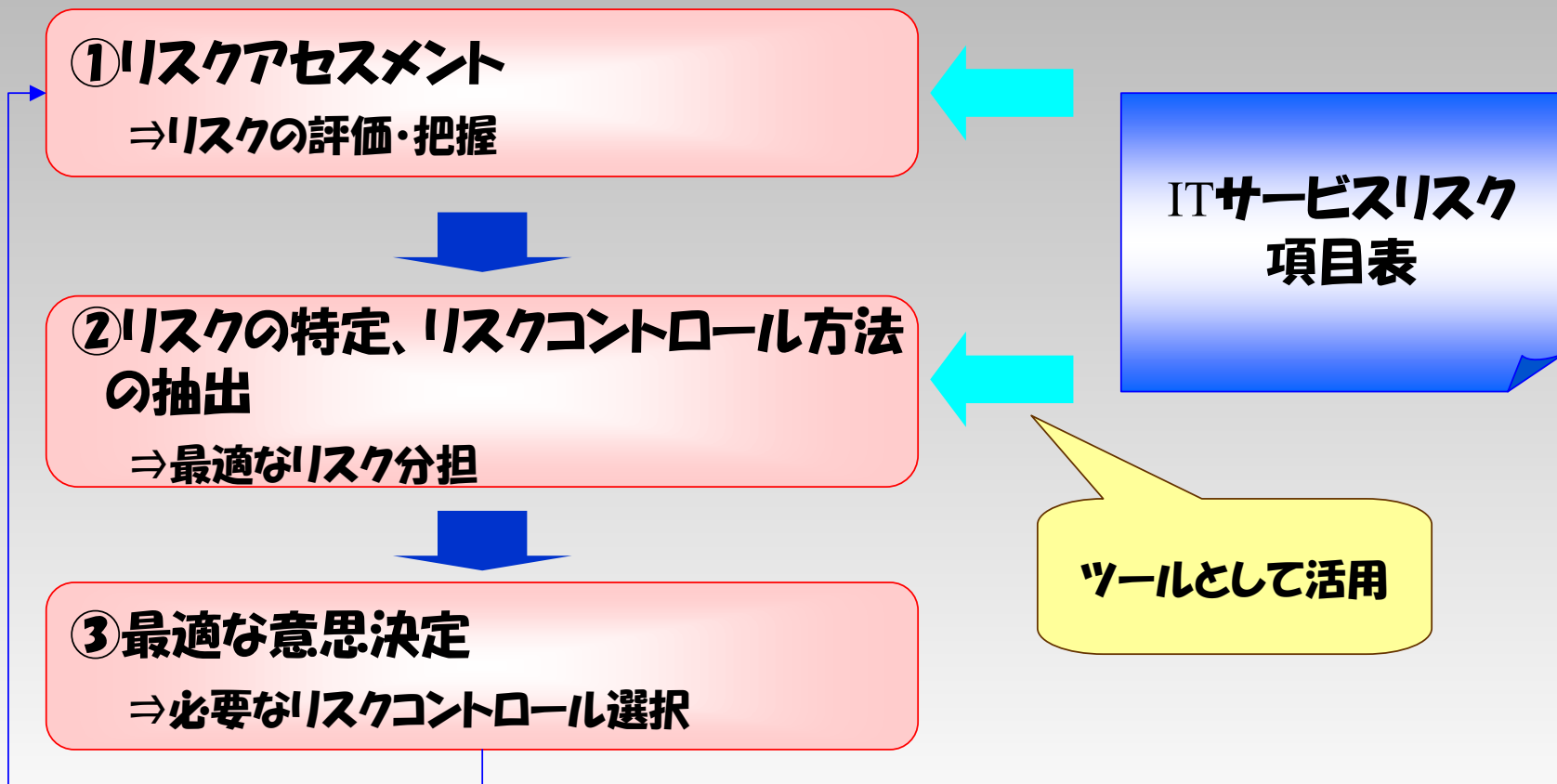
1. ITサービスリスク発生プロセスおよび発生リスクの網羅性

- ・リスク分類を、COBIT-IIIのフレームワークを用いて「計画と組織」、「調達と導入」、「サービス提供とサポート」、「モニタリング」の4つのドメイン及びその下に置かれた34のプロセスに分類することで、ITサービスのプロセス全体を俯瞰。
- ・COBIT-IIIと経済産業省がまとめたシステム管理基準を組み合わせることによって、システム管理基準のもつ「リスク低減の実践規範」という特長を生かして、ITサービスプロセスにおける規範となる管理項目が未実行だった場合に発生するリスクを検討、抽出。

2. アウトソーシングサービスにおける利用者とサービス提供者とのリスクの共有についての関係を明確化

- ・ITサービスに係わるリスクに対して、アウトソーシングサービスによってリスクが利用者からサービス提供者(アウトソーサ)に移転可能かどうかを区分。
- ・アウトソーシングサービスによる利用者とサービス提供者(アウトソーサ)間のリスクの移転に対して、契約やSLAが利用者側のリスク回避手段となるかどうかを明確化。

リスクマネジメントプロセスとITサービスリスク項目表



4. 今後の計画について

2006年度以降の本委員会での取り組み計画について紹介します。

2006年度以降の課題と取り組み

(1) リスク影響範囲およびSLAによるリスク回避手段の具体化

リスクの影響度（インパクト）ならびに発生頻度をランク付けすることでリスクの重要度算定を可能とする。合わせて、ITサービスリスク項目表をより実効性のあるツールとするために、移転するリスクとSLAサービス項目との対応を具体化。

(2) ケーススタディの充実

リスク項目表およびSLA項目表を活用した、ITサービスリスクの回避方法に関して、ケーススタディを作成し、より実践的なツールとする。

(3) ガイドラインの普及および促進への更なる対応

日本国内の業界団体や各業界方面に働きかけを行い、これからも継続した普及展開活動を行う。

ご清聴ありがとうございました

- (1)初めにご紹介したガイドライン以外の市場調査結果などは、「2005年度ソリューションサービス事業委員会年度報告書」にまとめています。
年度報告書(有償)は以下の問い合わせ先でお申し込み頂けます。

問合せ先(事務局):

社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)

情報システム部 情報システムグループ・サーバ・システム担当

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台3丁目11番地三井海上別館ビル

電話:03-3518-6426 FAX:03-3295-8724 Eメール:m-ichijo@jeita.or.jp

情報システム部会HP <http://it.jeita.or.jp/infosys/index.html>

- (2)ガイドラインに関する最新情報は、今後もJEITA情報システム部会ソリューションサービス事業委員会のホームページに記載しますので参照ください。

ご清聴ありがとうございました

**(3)民間向けITシステムのSLAガイドライン第三版の入手方法について
民間向けSLAガイドライン第三版は一般書店より販布いたします。**

【書名】民間向けITシステムのSLAガイドライン第三版

【著作・編集】JEITA・ソリューションサービス事業委員会

【発行予定日】2006年10月2日(月)

【出版社】日経BP社

【ISBN】4-8222-6205-7

【装丁等】A4変型版、約280頁、CD-ROM付

【価格】9,800円(税込み)