

## 民間向けITシステムのSLAガイドライン説明会Q&A

平成17年3月23日に開催されたSLAガイドライン説明会会場でもいただいた質問に回答します。いただいた質問については、全部回答するように努力しましたが、一部JEITAでは回答できない難しい質問もありました。ご了承ください。

質問事項	回答
1 サービスレベルだけでサービス毎のコストは算出できないのでは？ 実際にはサービス毎の業務量等との兼ね合いではないか。	ご指摘の通りと考えます。実際の契約にはSLAと合わせて業務契約が別途締結されるものと考えます。
2 サービスレベルがXX%上がると料金がXX円上がる、という料金モデルを採用している事例や算出のロジックを知りたい。	一般的な算出ロジックを規定するものは、現在のところはありません。今回のガイドラインをベースにして各ベンダの比較のための「モノサシ」として頂ければと考えます。
3 定量化できない部分(対応者のコミュニケーション等)を定性的な評価として+ するような事例を知りたい。	定性的な評価は、SLA合意と別のものとらえて評価すべきと考えます。従って、従来の契約に近い事例になるため、公開は難しいと考えます。
4 ペナルティ・インセンティブの具体的な事例を知りたい(特に金銭以外)。	今回のガイドラインの考え方として、「サービス提供者と利用者でSLAを共通のモノサシとして品質向上を目指す」として、これまでの調査では「ペナルティとインセンティブを導入しているような事例」は入手できていません。
5 社内のメールやPCなどOA系サービスのSLAはないか？	社内SLAに特化した形態に関しては、今後の検討課題とさせていただきます。
6 BPO、アプリケーションメンテナンスサービスのSLAを知りたい。	今回のガイドラインのサービス形態の に相当します。
7 SLAを締結する単位(同一サービスでもシステムによってSLAが異なる場合など)を知りたい。	基本的にはシステム単位で考えると想定しています。それにより、各システム毎のコスト・リソースの適正配分が可能になると考えます。
8 建設業界のSLAモデル、ビル管理業界(ファンティマネジメント業界)のSLAモデルの参考例・事例で入手可能なものはありますか？	今後の事例調査によって公開できる参考モデルを検討して行きたいと考えます。
9 時間経過とともに品質を上げて改善を図る時、サービス提供者のコスト・リソースの負担になることはありませんか？	コストとリソースのバランスは利用者と提供者間で負担するものと考えます。利用者との協議会の場等を活用して相互理解を高めることが重要と考えます。
10 運用前、仮運用、本運用としていくのが良いとのことですが、コスト・サービス費用が変わる恐れがあると思いますが、それぞれの場面において、価格が変わってもよいものが、価格が下がっていく分には良いでしょうか、実際に行ってみたらコストが予想以上にかかるなど、高くなった場合、受け入れられるのでしょうか。 これも合意の一つとして考え、両者が行うことの1つということでしょうか？	ご指摘の通りと考えます。両者で認識・合意してコストバランスをとることが重要と考えます。
11 評価項目、指標(KPI)およびデータ(値)の使い方について何か制限がありますか？	・提供データの活用は各企業内で自由に活用いただけます。 ・項目・値を変更する場合は、オリジナルとの差異を明示願います。 ・外部に公開する場合は、事前にJEITAへご連絡をいただき、引用先を明示願います。
12 SLA改善プロセス周期について ・効果的な周期はありますか(例えば半年、1年等)周期の見直しも必要ですか？ ・SLOのレポートなども定期的(例えば1ヶ月)に実施すべきですか？	一律には規定できませんが、あまり短い改善プロセスでは効果が見出せないと考えます。適切なサイクルを個別に探ることも必要であると考えます。例えば、ご質問の通り、改善プロセスは半年から1年くらい、報告間隔は、1ヶ月くらいの周期から開始してはいかがでしょうか？
13 SLMを用いた改善プロセスについて ・ITIL等を考慮したプロセスを導入し、運用するためには「人による管理」が必要になると思います。なかなか「人の管理」はうまく行かないことがあります。ITIL等を考慮した「ツール」などがあればご紹介をいただきたい。 ・また利用実績などのデータもあればご提供をお願いします。	今後のSLA事例調査を行っていく中で提供可能な情報は発信できるように検討させていただきます。
14 SLAの導入分野について ・運用アウトソーシング分野では導入されている企業も増えてきましたが、ソフトウェア開発における委託契約作業においても、SLA(ガイドライン)を利用することはできますか？ ・或いは他のガイドラインはありますか？	考え方は適用できますが、今回のガイドラインツールの全ては適用できないと考えます。ソフトウェア開発を含めたSLAも今後検討が必要と考えます。また、関連する他のガイドラインもこれからであると認識しております。
15 STEP6の「SLA作成プロセス(レベル値の選択)」でサービスレベル値を4段階(0,1,2,3)で定義しているが、各レベルの意味・意図・目標を教えてください	レベル値の選択は、当初多段階にすることも委員会内部で検討を行いました。判断のし易さを考え、今回のガイドラインでは「高中低」の3段階のレベルで記載させていただきました。また、各SLO項目のレベル値の妥当性は、国内の主要な企業に協力をいただき、本ガイドラインをベースに各社設定値の回答を基に分析を行い見直しました。
16 運用面だけのSLAしか考えないのでしょうか？ 開発時のSLAも必要だと思う。	ご指摘のとおり必要性は認識しておりますが、今回作成したガイドラインで対象としているサービスには設計は含めておりません。よりニーズの高いと見られるところから取り組みました。弊委員会として設計やコンサルなど今回のガイドラインで直接対象としていないサービスのSLAを検討するかどうかは今後の課題です。
17 社内にIT部門があるような大きな組織だけのものなのでしょうか？ 中小企業では、提供者と利用者が直接契約するが。	ガイドラインとしては対象企業の規模にはこだわっておりません。提供者と利用者で直接契約いただく形で準用いただいてもかまいません。

質問事項	回答
18 出版業の業種・業務分類パターンはマトリックス上でどこでしょうか？	出版業はサービス業と考えております。
19 SLOの設定値と実業務への影響をどう結びつけて考えればよいのでしょうか？	実業務でのサービス品質を規定したものがSLOの設定値になります。
20 仮運用は本番業務で行うのでしょうか？	ケースバイケースと考えています。
21 インセンティブを考えたものはどうなりますか？	今回のガイドラインでは、インセンティブもあろうとしていますが、これまでの調査ではインセンティブを設定している事例は明確には入手できていません。今後の調査で明らかにしてゆきたいと思っています。
22 (意見)ガイドラインの価格は高すぎる。	今回、SLAの普及の観点から説明会の聴講は無料とさせていただきます。また、説明会に参加される方で、ガイドラインの内容を知りたい等のご要望にはガイドラインそのものを購入しなくても理解していただけるような資料も配布しています。本ガイドライン発行には専門機関への調査を含め3年以上の時間と経費がかかっており、また説明会の費用もかかっております。この点をご了承くださいますようお願いいたします。ちなみにJEITAは利益団体ではなく、実際に作業している委員会メンバーもボランティアです。
23 提案された業務枠に入らない業務もあり、自業務に適したSLAの設定が必要。	今後の課題と認識します。ガイドラインの改訂に合わせて見直してゆきますが、本ガイドラインの考え方を参考にいただき、自業務に適したSLAを設定頂くケースもあられるかと思えます。
24 (要望)ぜひ今後の検討の中にSLAのペナルティだけでなくインセンティブについての考え方、合意の進め方(項目や基準、評価の設定方法など)を入れていただきたいと思えます。	今後の課題と認識します。ガイドラインの改訂に合わせて見直してゆきます。
25 ペナルティと共にインセンティブを設定しているような事例は日本であるか？ 過去にはUSのシボレー社にて適用された	今回のガイドラインの考え方として、「サービス提供者と利用者でSLAを共通のものさしとして品質向上を目指す」としていることもありますが、これまでの調査では「ペナルティと共にインセンティブを設定しているような事例」は入手できていません。
26 SLMを支援するための自動化運用ツールの整備状況はどうか？ データ管理、分析、評価、レポートの自動化ツール	これまでの活動では対照しておりません。今後の検討課題とさせていただきます。また今後の市場調査の中でご要望の運用ツールについては調査してまいります。
27 SLAの導入目的は「サービスの可視化」で、目標を達成する手段との説明であり、その通りと考えている。 JEITA殿のSLA導入の調査において「導入済」企業が多くなっているとの報告がされた。当該調査において、SLA導入効果の可視化効果を計数的に捉えていければ、紹介願いたい。	SLAの導入効果については、本年度の市場調査を含め定性的には評価を行っています。ただし定量的にはできていない状況です。 現状の評価状況のご紹介については、今年度の活動報告書にてご報告させていただきます。
28 また、未調査であれば、今後は非「効果」を把握して欲しい。例えば、投資、コスト等。	定量的な効果についても、今後調査を行ってゆきます。
29 多数のシステムを対象に運用サービスを提供している場合、各システム毎にSLAの設定、合意、測定、報告といったものをすべきか、ある程度システムをまとめて設定等すべき(SLM上その方が運用しやすい?)なのでしょうか？	基本的には、システム単位に設定することを想定しております。それにより、各システム毎のコスト、リソース配分、サービス品質が明確となり、各システム毎のコスト、リソースの適正配分が可能となると考えております。
30 SLOとSLAの関係が今ひとつわからない。	言葉の定義としては、SLO:サービスレベル項目、SLA:サービスレベル合意ですからSLOはSLAを規定する個別の項目ということになります。ただ、SLAはSLOだけではなく、他の要素(例えばペナルティや定性的スキルの合意など)も含まれますので、SLOは狭義のSLAと捉えております。
31 契約のサービス仕様とは、ユーザに提供する具体的な内容でしょうか、SLAはそのサービス仕様に対して設定するということでしょうか、	ユーザに提供するサービス内容を規定するものがサービス仕様となります。そのサービス仕様の中よりSLA項目(SLO)を設定してゆきます。
32 このガイドでは、SLOが先に設定されるが、まず提供するサービス内容を設定するのではないのでしょうか？	SLAの最小単位がサービスレベル項目であるSLOです。設定の実務においては、サービス内容(サービス仕様)の設定が行われた後に、SLOを規定してゆきます。本ガイドライン説明会においては、サービス内容(サービス仕様)が規定されている前提にてご説明させていただきました。