

民間向けITシステムのSLAガイドライン第二版説明会Q&A

平成17年9月6日に開催された説明会会場で頂いた質問に回答します。

頂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ございました。ご了承ください。

質問事項	回答
<p>1 SLA項目選定のポイントとして、「なるべく自動的に測定できるもの」という考えは逆ではないか。どの段階でSLAを合意するかにもよるが、「自動的に採取できるようにシステムに配慮する」考えの方が望ましいのではないか。</p>	<p>SLAを成功させるためには、管理コストとのバランスを十分に考慮することが重要と考え、SLA項目選定ポイントとして「自動化が図れること」を挙げています。つまり、極力人手に頼ることなくSLA項目を測定するために、系統的に測定データの収集を自動化できることが一つのポイントになるということです。SLA項目がマネジメント上重要なものであれば、測定のための仕組み(ツールなど)を新たに導入して達成状況を監視することもあると考えます。</p>
<p>2 ITリソース提供サービスの中で、端末設置・保守・維持管理を行っていますが、顧客より提供データの精度についての要望が高く、改善指摘が絶えず続いています。一方では、毎週のごとく発生している端末増設案件にスピード優先で対応している状況ですが、端末展開と管理を両立させるSLA事例があれば、是非紹介して下さい。</p>	<p>今後の事例調査などで取り組んでゆきたいと思います。</p>
<p>3 SLAガイドラインの各種ツールの取扱い注意事項(著作権の問題等)ありましたらお知らせください。</p>	<p>本ガイドラインの各種ツールなどの著作権は、JEITAにあります。ガイドラインを購入された方が、その方の責任範囲での利用や、変更、流用などを行って頂いても構いません。但し、引用して外部へ公表する場合には、JEITAの許可をお取りください。</p>
<p>4 「SLAは契約に含めず、合意として柔軟に運用する」という考え方もあると思います。契約に含める場合とそうでない場合の使い分けポイントがあれば、ご指導ください。(P36の下のスライドのように契約と別に設ける方が、中小規模アウトソーシングでは普通かと思えます。)</p>	<p>SLA契約の構造は、SLA合意書を別文書とする事で、SLMによる品質改善の結果を動的に、担当マネージャ等の決裁権限で、SLA合意書を改訂することで反映できる構造としています。これが一式一本の契約であれば、アウトソーシング契約時に仮に経営層の決裁を行っていた場合に、SLA値を変えるために経営層の決裁を再度行うという、非効率を生むことになります。ですので、SLMを実施するとの観点においては、本ガイドラインの契約雛形のような階層構造を推奨いたします。</p>
<p>5 最近新しく発表された「システム監査基準」「システム管理基準」との関連性はあるのか？</p>	<p>SLAガイドラインでは関連はありません。今後関連性含め検討してまいります。</p>

民間向けITシステムのSLAガイドライン第二版説明会・要望

平成17年9月6日に開催された説明会会場で頂いた質問に回答します。

No.	要望内容	回答
1	SLA導入によるコストアップ、サービスレベル低下に対する懸念が解消されつつあるとご説明があったが、その理由が知りたい。逆に、SLA導入によって効果が上がっているという具体的な事例紹介でも構わないので、HP等で公表して欲しい。	JEITAとしては、04年度報告書に3件のSLA活用事例をまとめています。また今後も事例調査を継続して行きますので、その過程で得られた事例は極力ご紹介してまいりたいと思います。
2	SLAの導入状況で28%の企業が導入しているとのことだが、それらの中から適用実績の紹介をやって欲しい。また、ITILの導入実績があれば紹介下さい。	今後の説明会への参考意見として承ります。
3	ITサービスの利用者 / 提供者と対象を分けた説明会を開催して欲しい。	SLAガイドラインでは、SLAをITサービスの利用者 と提供者の共通認識を深めるためのモノサシとして利用することを前提としています。その主旨から、現時点では対象を分けずに両者が納得できる説明を心がけております。
4	ユーザー向けのSLAの進め方説明会	SLAガイドラインでは、SLAをITサービスの利用者 と提供者の共通認識を深めるためのモノサシとして利用することを前提としています。その主旨から、現時点では両者が共に理解できるSLAプロセスとしてご説明させていただいております。
5	アウトソーシングしている利用者や顧客への積極的な講演	SLAガイドラインでは、SLAをITサービスの利用者 と提供者の共通認識を深めるためのモノサシとして利用することを前提としています。その主旨から、特にサービス利用者に限ることのない説明会を開催しております。また、利用促進のために他のユーザ団体に働きかけて、本ガイドラインの説明の場を設けていただくべく交渉もしております。今後もこのようにサービス利用者 / 提供者が共にWinWinになるための普及活動を行ってまいります。
6	少人数で構わないが、SLAプロセスの実習の機会が欲しい。	ご要望として承ります。JEITAで実習コースを設定するのが適切か、教育を実施している機関、企業から提供されるのがよいかというところはございますが、今後も普及のための環境作りを行ってまいりたいと思います。
7	今後も活動成果の提供と説明会の実施を行って欲しい	ご期待の添えるよう活動してまいります。
8	SLAとUC/OLAの説明が頂きたかったです。	今後の説明会への参考意見として承ります。
9	OLAの結び方を知りたい	今後のガイドライン改訂時の参考意見として承ります。
10	開発品質レベルアグリーメント	「開発」は「システム開発」と捉えてご回答します。システム開発プロセスにおけるSLAの活用は検討課題となっております。今後委員会活動のテーマとして検討して参ります。
11	ソフトウェアテストの専門家です。試験プロセスのSLA適用の検討が進みましたら教えて下さい。	了解しました。システム開発プロセスにおけるSLAの活用は検討課題となっております。今後委員会活動のテーマとして検討して参ります。
12	SLAガイドラインで、エンドユーザに対するサービスレベルの考え方を追加して欲しい。	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。
13	SLA管理手法についても記述して頂きたい。	今後の課題とさせていただきます。
14	今日の資料内容をWebサイトで公開して欲しい。(ダウンロード&印刷可能として欲しい。)公開されているかもしれませんが、探せませんでした。	JEITAホームページ 部会・委員会活動 情報システム部会 ソリューションサービス事業委員会 参考資料で公開します。もし辿れない時はJEITA事務局にご一報ください。
15	IT業界全体の共通部分における指針、方向性について推進してもらいたい。	

民間向けITシステムのSLAガイドライン説明会・意見・感想

平成17年9月6日に開催された説明会会場で頂いた質問に回答します。

	意見内容	回答
1	活用方法の説明をもう少し詳細にしてください。	今後の説明会への参考意見として承ります。
2	ガイドラインとして、「ITシステムのSLAガイドライン」の内容はよくできていた。それだけにプレゼンの内容に期待していたが、内容はビジョンと考え方の領域を出ていなかった。内容も、SLAの必要性の視点が、IT情報部門が企業内における役割として話を受取るべき内容と、アウトソーサーに対する条件設定をする為の内容(契約書ペナルティの考え方)が混在して説明されており、主旨と要件を説明すべきであるのに、十分に対応されていなかった。特にSLAを作成するメリットとデメリット、LCMの視点をガイドラインを利用してどう考えているかなど、ガイドラインにない実感を内容に期待していたが内容不足だった。	ガイドラインにはベンダ/ユーザの啓蒙の意図があり、従ってSLA/SLMの考え方を含む内容としました。ガイドライン説明会も5回目を迎え、SLAの認知度も上がってきましたので、今後は「ガイドラインにない実感する内容」についても検討してまいりたいと思います。また、幾つか具体的にご提示いただきましたコメントにつきまして、今後のガイドライン改訂や説明会時に参考とさせていただきます。
3	SLAプロセスの進め方の説明は、具体的な例(ツールの使い方)でよいのでは？ 全体的に非常にわかりやすい説明でした、自社研修用にパワーポイント資料を提供して欲しい。	プロセスの進め方の説明につきましては今後の課題として認識させていただきます。また今回の説明会の資料に関しては、JEITAのホームページ上にて公表いたしますので、ご活用ください。
4	総括して、資料に対してプレゼンテーションの内容が不足しているように感じた。残念に思う。	今後の説明会への参考意見として承ります。
5	Excelを使った設定について、もう少しゆっくりしてほしい。	今後の課題とさせていただきます。
6	資料がわかりづらく見づらい(特にPOP体のフォントは文字サイズが小さくなると見づらい)	今後の説明会への参考意見として承ります。
7	ITILとSLAガイドラインとの比較の視点はおもしろいと感じた。	今後の説明会への参考意見として承ります。
8	SLAガイドラインは重要ですが、むしろITILの方が重要で、この普及が必要です。SLAガイドラインとITILは補完関係にある。	ITサービスのプロセスマネジメントという観点からは、SLAから入る方が取り組みやすい面もあると考え、ガイドラインを作成しました。ITILへの取り組み時に活用いただいても結構です。
9	ITIL(将来ISO化?)との整合をどう確保できるか	SLAガイドラインは具体的手法をまとめたものです。従って、ISO化される管理手法との整合性については問題ないと考えていますが、ISOの正式版が確定した段階で検証を行います。
10	ITILの部分は事例紹介を取り上げた方が良かったと思う。例えば海外事例等。	今後の説明会への参考意見として承ります。
11	素晴らしい反面、アウトソーサーとしては、本格的なSLA/SLMを行うインフラ準備などで大変なことになるガイドラインです。	初めから広範囲のSLAを適用することは、ご指摘の通りであり、あまりお奨めしません。部分的、少ないコストで始めるご検討をお奨めします。
12	現実に当てはめるとなると難しいのでは。	SLAガイドラインの編集時は、実際の適用が容易になるよう具体的なツールを工夫しました。もちろん、実際の適用時には色々な条件や制約が付くためケースバイケースで対応しないといけない部分もあるとは思っています。取り組みが難しい時は弊専門委員会のメンバーに声をかけてください。導入に向けた支援をさせていただきます。専門委員会としては、ガイドラインの適用をより容易にするため今後の活動として、事例の収集や公開に取り組んでまいります。
13	(個人的なSLAに対する思いとして)運用サービスの継続的改善、品質向上のためにはSLAは有効と私は考えますが、ある程度満足している(と思込んでいる)ITサービス提供者に現状より工数・手間のかかる「SLA導入」をすすめるのは意味があるのか、意味があるとしてもどうやって意味のあることだということを得させるのか、が個人的に今の課題であると思っています。	まず、ITサービス提供者と利用者が共通のプロセス・品質改善の意識を持つ必要があると思います。品質をただ上げるということではなく、利用者側に必要なサービスレベルと提供者側の提供レベルが一致しているかを検証することから始めては如何でしょうか。
14	JEITAの活動として、売り手の立場だけでなく、買い手の立場も必要なのではないか。	JEITAの活動の中で今後参考にさせていただきます。尚、今回のSLAガイドラインでは、ユーザ(買い手)視点でまとめています。
15	(JEITAの今後の活動に対する期待) JEITAが標準となるように・・・	ありがとうございます。努力してまいります。
16	本日は大変参考になりました。ありがとうございます。	ありがとうございました。少しでもお役に立てれば幸いです。
17	サービスの可視化、サービスの責任範囲の明確化、コストの適正化を痛感しております。	SLAガイドラインが少しでもお役に立てれば幸いです。