

民間向けITシステムのSLAガイドライン説明会Q&A

平成16年11月16日および12月15日に開催されたSLAガイドライン説明会会場にて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	回 答
1	ペナルティーについてはなるべく契約上規定せず、規定しても上限を設けているが、それは、一般的(業界的)に問題ないのでしょうか？	本ガイドラインでは、SLAを「損害賠償の予定」と捉えて、原則として別途の債務不履行による損害賠償責任は負担しないこととしています。賠償の上限については取り決めをしていますが、得べかりし利益の損害、通常生ずべき直接損害以外の損害(間接損害及び特別損害・予見の有無を問わない)は含めないため、結果的に限定されるものと考えます。
2	報奨については、なかなか顧客との関係上難しいと思われるが、一般的に導入しているものなのでしょうか？	サービスレベルの向上は、サービス利用者とサービス提供者の当事者同士の協調・切磋琢磨の関係から生まれると考えており、ペナルティを設定するのであれば、それとセットで報償を設定するのが望ましいという立場をとっています。実際の導入状況に関しては、今後の事例調査を待ちたいと思いますが、顧客認識の変革をJEITAとしても推進して行きたいと考えています。
3	・「SLAの賠償責任と補償の考え方」について、SLA設定 - 未達 - ペナルティ無 / 故意・過失有 - 故意・重過失外の部分が、「責任負わず」となっていますが何故ですか？SLA非設定項目では「有」となっており、違いがわかりません。 ・配付資料のP16「SLAの賠償責任と補償の考え方」のマトリクスに理解できない部分があります。本日はそのあたりの説明を聞こうと思ってきたのですが、ガイドラインをまとめたのがこのマトリクスと理解して、ガイドラインを読めば良いのでしょうか？(まだ読んでいません)	マトリクスの前提となる契約条文の考え方の説明がもれていました。契約書雛形では、乙(受託者)の責任範囲について、甲(委託者)に対し負担する金銭的な責任として、SLAを「賠償責任の予定」として捉えて、原則として別途の債務不履行による損害賠償責任は負担しないこととしています。 その上でSLA項目について、これが遵守できない場合に、個別契約またはSLA合意書の定めに従い補償することを定め、乙はその責任を負わないこととしています。
4	法的な部分の説明会は別途予定しているのでしょうか？	説明会を行うかどうかを含めて、委員会にて今後検討させていただきます。
5	サービスレベルとその価値に対するコスト基準をどのように進めるべきと考えられていますか？	Point1.ITサービスの仕様定義に基づき利用部門ごとの課金を行うこと Point2.サービス利用部門が参画しSLAの合意を行うこと の2つのポイントの実現により、サービス利用部門はサービスレベルとコストを自部門の目標にあった選択を行い、結果として投資対効果のコントロールが可能になると考えています。
6	サービスレベルとコストに対して、利用者と提供者が合意する物差は何が(どの様なものが)妥当であると考えられていますか？	物差として何が妥当かは一概に言えませんが、ガイドラインでは標準SLA評価項目一覧を用意しており、そこから選択して頂くことを想定しています。
7	このガイドラインの中で、サービス仕様書はどの位置づけになっていますか？SLA合意書との関係は？	本ガイドラインでは、基本契約書・個別契約書・SLA合意書という3階層の契約文書を想定しています。サービス仕様書は、個別契約書の別紙添付として、サービス内容・サービス方法を記載する場合もあるという位置づけにしています。
8	配付資料P15「対象サービスとサービスレベルの対応表」で、サービス形態として1~10の数字は各々何を意味しますか？	同資料のP10「ITサービスの形態とサービスレベル設定」の、ネットワーク、コロケーション、…セキュリティサービスのそれぞれのサービス形態に対応しています。
9	ISO9001やCMMに取り組んだ後、ITILに取り組むメリット、デメリットは何ですか？	ITILはISO9001のような規格ではなく、また、CMMのように成熟度のレベルに分けて評価するものでもありません。簡単に言えば、ITサービス・マネジメントのベストプラクティスを集めたものがITILです。メリットとして考えられるのは、すでにISO9001あるいはCMMで、プロセス改善(PDCA)の考え方が定着していれば、ITILもプロセス改善を目指しますので、取り組みやすいことがあげられます。ITILに取り組む前にISO9001やCMMに取り組むことでのデメリットは、特にありませんが、ITILの目標や対象が何かを十分に理解してから取り組むことが重要です。
10	2004年度のガイドライン強化計画は何時頃完成するのですか？	SLA/SLM専門委員会では、2005/3末に向けてガイドライン第2版を完成させる計画です。一般公開は1Q末か2Qごろになる予定です。
11	2004年度のガイドライン完成後、どう云う形で公開するのですか？	今年度と同様にJEITAのHPおよび報道発表等により公開する予定をしております。
12	どの程度のITサービスならSLA導入メリットがあるのか。本日はフルアウトソースならOKということでしたが、それより小さなサービスでは、メリットが出るのはどの規模あたりと考えますか？また、サービス規模の何%のSLMコストなら引き合うなどの話がありましたら、ご教示ください。	SLAはITサービスの可視化に有効と考えるので、アウトソーシング以外のサービス形態でも有効です。また、規模に応じた適用であれば、小さなサービスでもメリットが出るかと考えています。サービス規模とSLMコストの点つきまちは、今後のSLA事例調査の中でさぐってみたいと考えています。
13	標準的なサービスレベル値が提示されていますが、この値は、例えば「サービスレベル1は一般的に標準と考えられる」など実態に合ったものなのでしょうか。1~3の参考となる程度がありましたらご教示ください。	現状のレベル値は一般的に言われている値です。本年度のSLAガイドライン適用に関する調査で、レベルの実体評価を考えています。来年度SLAガイドラインにその結果を盛り込む予定です。
14	先日某セミナーで、ある会社がSLAの「第三者による監査」を導入されているとお話を聞きました。(有効に機能すれば)非常に効果的だと思います。今後セルフアセスメントだけでなく、こういった第三者によるSLA/SLMの有効性を検証する仕組みは必要だと思いますが、どのようにお考えでしょうか？ 	中立的な第三者機関による認証や監査が必要では？という議論は、内部でも出ております。ただ、認証、監査については、JEITAとして取り組むかどうかといった次元の問題と認識しています。JEITAとしての議論はこれからです。

15	個人情報保護の観点からは、(何かあった場合、ベンダとユーザ)どちらに責任が出てくるのか？(どういう形でベンダとユーザの責任が分担？されるのか？)	今年度、個人情報保護の観点からITサービスに関する契約書条文を見直す予定です。まだ、取り組みは最終確定していませんが、取り組んだ場合はSLAガイドラインの改訂版として公表させていただきます。
16	セミナーの中のアンケートにも現状のサービス(包括的サービス提供契約)の内容に満足しており、SLA/SLMの導入実施の必要を感じないというユーザが相当のパーセンテージを占めていましたが、SLA/SLM導入のメリットを示すことで、これらのユーザが導入に流れるようには思えません。逆にSLA/SLM導入しないことによって予測されるビジネスリスクを中立的な立場から分析して公表することが、効果的でないかと個人的には考えますが、そのような予定はありませうでしょうか？	これまで、SLA/SLMを導入しないどんなデメリットがあるかという観点からは議論してきていません。ご意見として承り、今年度以降の検討の中で議論させていただきます。
17	「付録データフォーム集」の利用範囲はどこまでですか？内容を変更した利用は可能ですか？	ガイドラインを購入された方がその方の責任範囲で行う内容の変更、流用は自由です。但し引用して外部へ公表する場合は、J E I T Aの許可をお取り下さるようお願いします。
18	おおもとのSLOのレベル値の見直しはどのように管理運用していくのでしょうか？資料p.48の表の中味のことです。(レベル2=100以下、レベル3=40以下)	基本的に年一回見直します。
19	サービスレベルに対応するコストのガイドライン(業界や規模別)を提供する計画がありますか？サービスレベルを変えたときのコスト(費用)の算出方法をガイドラインとしてほしい	コスト(費用)は、環境や提供ベンダにより変化するものであると考えます。従って、今回のガイドラインで選択したSLAをベースに提供ベンダへ提示し、相互理解をした上でコストを算出することがもっとも良い方法であると考えます。
20	SLA作成プロセスのSTEP0からSTEP10までの期間はどのくらいかかりますか？その目安を知りたい	SLAの対象とするサービスの種類、内容、SLAの当事者などの要因により期間は様々であると考えます。従って、一概にこの位であるとは言いきれませんが、おおよその目安として、SLAの作成プロセスは目標を設定し、現状のアセスメント、検討、策定、構築、仮運用、測定などを実施するまでに最低数ヶ月から約1年くらいの期間を要すると言われております。
21	SLAガイドラインは、利用者側からのレビューはどのように実施していますか？	現在、本委員会に於いて利用者の立場でどのくらいの実施適用が行われているか、今回のガイドラインをベースに調査(リサーチ)を実施しています。その結果を来年度のガイドラインに反映させる計画です。
22	SLA項目が机上ではなく事実として効果があるといえるか？検証プロセスはどのように考えているか？	標準SLA項目の有効性に関しては、実態調査を継続的に行うなどして検証する予定です。調査結果を踏まえてガイドラインに反映し、基本的に年1回の見直しを行う予定です。
23	業界別のSLA項目のレベルがガイドとして出る見込みはありますか？レベルはどのようにして調べますか	業界別の実際の導入状況に関して、本年度は実態調査を行っており、その結果も含めてガイドラインに反映する予定です。反映時期は2005年度以降の予定です。
24	SLA導入時に顧客を積極的に参加させる方法は？	顧客が期待するサービスレベルと限られたサービスコスト(サービス料金)のバランスをコントロールするためには、提供側だけではなく、顧客側のマネジメントと協調してSLAを検討することが重要であるとの相互理解が重要と考えます。そのためには、サービス利用目的と業務上又は業績目標との適合性をSLAに反映すること、つまり、IT専門用語でSLAを語るのではなく、ビジネス(業務)に近い用語でSLAを語る事が1つのポイントと考えます。
25	(SLAの考えかた) 賠償責任と補償の考えかたでSLAとペナルティの関係が強調されている(ペナルティ無しもありうる)がペナルティの反対概念のボーナスの扱いについては、調査・研究対象となっているのか？(過去にペナルティとボーナス併用のSLA導入経験あり) *16:20からの質疑応答には出席できませんが、もしE-Mailなどで後日回答が頂けるのであれば幸いです。	サービスレベルの維持・向上を前提とする場合、サービス利用者と提供者の間の強調関係が重要と考えられており、ペナルティを設定するのであれば、ボーナス(報償)も設定するのが望ましいという立場を取っています。実際の導入状況については、今後の事例調査を待ちたいと思いますが、利用側意識の変革をJ E I T Aとしても推進して行きたいと考えています。
26	SLAの策定例として「ネットワーク業者」を出されていますが、「ネットワーク」サービスのみを供給しているとは思えない。(例えば「保守サービス」も「運用サービス」も必須と認識します。) 今回の例では、たまたま「ネットワークサービス」のみを例示されただけで、その他のサービスに関しては、必要に応じて取捨選択すると思うが、それで良いのか？ また「選択基準」が影響度「3」以外の評価項目に関しては、「基本」以外の項目に関してもSLAに含まれる余地は無いのか？	その他のサービスについて(要求要件)必要に応じて取捨選択すると考えています。「基本」以外の項目はSLAに含まれるのか？ガイドラインのSLAに含まれます。
27	SLA導入企業に対して、ベンチマークさせていただきたいとき、紹介いただけますか？	J E I T Aは現在、そのような活動をしていません。ご了解下さい。

ご意見・要望等

平成16年11月16日および12月15日に開催されたSLAガイドライン説明会会場でいただいたご意見・ご要望です。今後の活動の参考にさせていただきます。

28	当該アンケートの中にもあるが、SLA SLA契約、締結という表現が多用されているが、“合意”と“契約”はきちんと言葉を選んで使って欲しい。
29	プロバイダ～情シス、情シス～顧客(エンドユーザ)のSLAにおいて相互関係、SLA作成のプロセスについて説明して欲しい
30	SLAを合意する部分と契約する部分を明確に分けて欲しい(SLA=契約と同等の様に捉われやすいため)
31	SLAで契約する場合、コスト(価格、料金)がいつの段階で決める/決められるのかを明示していただきたい。またコスト改定のタイミングはどのように考えるかも明示していただきたい。
32	当社ではアウトソーサとの間でSLA契約を設定しようとしています。何をどんな風に進めていったら良いのかほとんど分からない状態でしたが、今回のガイドラインとセミナーにより明確になり大変ありがたく思います。
33	2005年に業種・業務毎のサービス項目、レベルの明確化とあるが、私もitSMF UKと同じくどの意義には疑問である。むしろSLAガイドラインP34、(1)～(6)のステップをもう少し詳細化できないか?と思います。(サービスの適正化が重要と考えます)
34	SLAガイドラインではITILで言うSLAとUCとが同じくSLAという言葉で説明されている。おそらく外部ベンダーに要求するレベルの根拠はITILで言うSLAとなるはずと思うため、それぞれの位置付け、関係を明示した方が分かり易いのではないのでしょうか?
35	大変有意義な活動であると思います。今後の益々の整備を期待します。
36	「SLAの賠償責任と補償の考え方」については是非ガイドラインの明確化を望みます。
37	お客様とベンダーが対応なスタンスでALSが運用できるよう特にお客様に対する意識改革をJEITAからお願いします。
38	全体をリードするような活動
39	個人情報保護ガイドラインの策定(業種毎の標準化の推進)
40	サービス対象「アプリケーション」についてはユーザ側から見た場合、括りが大きすぎるのではないか。
41	ITIL全フレームにおける実装について検討して欲しい
42	ガイドラインへの意見:大変わかりやすく、理解できました。ガイドラインへの意見:お客様への理解が得られていない。(契約)における意識が過敏になっている。
43	JEITA活動への要望:運用におけるガイドライン、品質に関するガイドラインの作成
44	説明について:非常にわかりやすい説明で大変満足しました。
45	ガイドラインなしに本年度SLA契約まで実施したが、考え方や手順は説明いただいたものに近く、安心した。
46	RFPについて検討して欲しい。
47	説明について:事例がもうひとつくらい聞きたかった。冊子自体の説明とガイドラインの趣旨に関する説明があったと思うが、もっと考え方が突っ込んだ話が聞きたかった。
48	ユーザ向け説明会や手ごろなパンフレットの作成等、普及へのアクションをお願い致します。
49	SLAとコストの関係は重要なポイントですが、市場での実勢調査や開示なども検討してください。(過去にJISAさんがやられた「標準単金」などがあるとベストですが、しばらくは無理ですね)
50	ITILのSLA、OLA、UCとJEITAでのSLAの関連についての説明が欲しい
51	JEITA活動への要望:ユーザ企業の参画の拡大