

# 「ITサ - ビス・リスクマネジメントとSLA」

- ITサービスリスクの観点から見た  
SLA検討プロセスとケーススタディ -
- 

2007年4月20日

ソリューションサービス事業委員会  
SLA / SLM専門委員会 副委員長

日本ユニシス株式会社  
銅玄 智昭



# 1 . SLA検討プロセス

---

# ITサービスリスク / SLAマトリクスの活用について

リスク分類区分(プロセス・ドメイン)		システム管理基準 (項目番号、カテゴリ)		システム管理基準 管理項目		発生リスク		リスク移転可否区分		リスク移転可否に 関する補足事項		影響度・可能性・ リスク値記入欄		
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 カテゴリ	No.	管理項目	発生リスク	リスク移転可否	リスク移転可否に関する補足事項		影響度	可能性	リスク 値			
サービス提供とサポート Delivery and Support	DS1 サービスレベルの定義と管理	-09-0-(02)	- 運用 (構成管理)	181	ソフトウェア、ハードウェア及びネットワークの構成、情報システムの機能維持や障害時の早期回復に支障を来す。	運用管理業務をサービス提供者に委託した場合は、サービス提供者に移転する。								

**期待効果**  
 リスク可視化のためのアセスメント項目やコントロール項目として活用できる。  
 適切なリスク分担の指針として活用できる。  
 コントロール手段の例として活用できる。  
 SLAでリスクコントロールする際の、項目として活用できる。

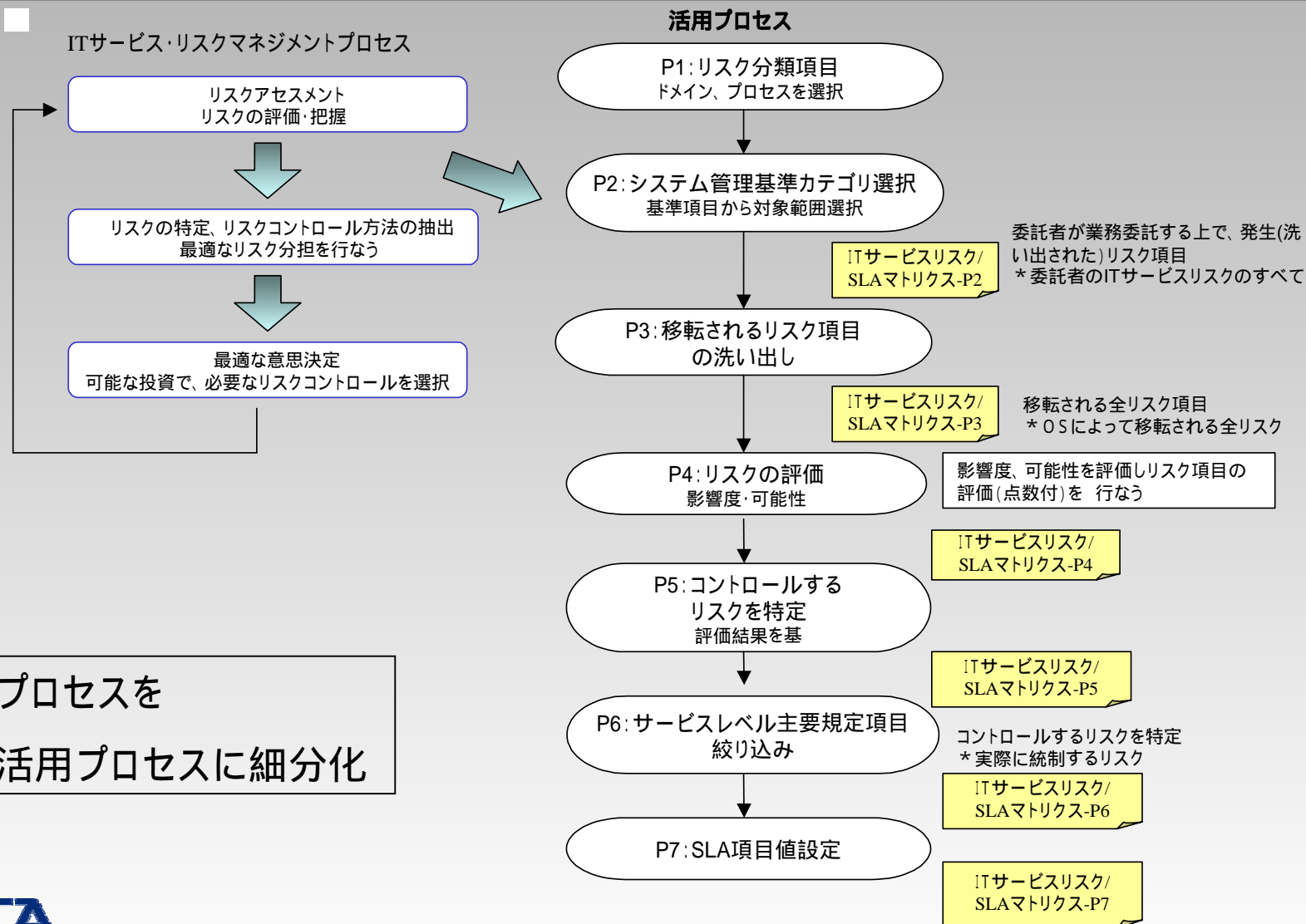
契約またはSLAによるコントロール手段		サービス対象範囲		サービスレベル 主要規定項目		サービスレベル 規定値記入欄	
契約 / SLAによるリスクコントロール手段	表 S/P/R	サービス対象(範囲)			サービスレベル主要規定項目		規定項目選定の理由
		対象	管理区分	分類	規定項目	項目値	
ソフトウェア、ハードウェア及びネットワークの構成、調達先、サポート条件等を明確にし、情報システムの機能維持や障害時の早期回復を目指すためには、サービスレベル管理プロセスをSLAで規定することが必要である。	P	共通	サービスレベル管理	可用性 可用性 可用性 信頼性 信頼性 信頼性 信頼性	[体制管理実施の有無] [運営管理実施の有無] [運用管理規定の有無] [管理サイクル(間隔)] [報告間隔] [レビュー実施間隔] [監査の実施間隔]		サービスレベル 規定項目選定 理由記入欄

「ITサービスリスク / SLAマトリクス」は実践的な活用を前提に作成されています。

↓

実際の活用方法について解説いたします。

# 「ITサービスリスク / SLAマトリクス」の活用プロセス



3つのプロセスを  
7つの活用プロセスに細分化

# 活用プロセスの進め方 (P1 , P2)

## P1: リスク分類項目を選択

リスクマネジメントを行なう実際の適用業務の対象領域と過程より「リスク分類項目」からドメインおよびプロセスを選択

## P2: システム管理基準カテゴリを選択

対象範囲を「システム管理基準カテゴリ」から選択し絞込を行なう。  
次にこの項目に対して、適用業務の業務要件による絞込みを行なう

# 活用プロセスの進め方 (P3, P4)

## P3: 移転されるリスク項目の洗い出し

「リスク移転可否」区分より、適用業務のアウトソーシングの範囲に合わせ、「リスク移転可否」から選択

## P4: リスクの評価

実際の適用業務にあわせて、リスクの評価を行う。

リスク評価対象として、「影響度」「可能性」を設けている、その評価は数値化し多段階として評価。また評価結果を記載する「リスク値」を設けている

# 活用プロセスの進め方 (P5, P6)

## P5: コントロールするリスクを特定

リスク評価の評価結果をもとに、コントロールするリスクを特定する

## P6: サービスレベル主要規定項目絞り込み

実際の適用業務の内容にあわせて、  
「サービスレベル主要規定項目」の中から業務要件にあったものを選択

# 活用プロセスの進め方 (P7)

## P7: SLA項目値設定

「サービスレベル主要規定項目」に対して、SLA項目値を設定  
SLA項目値の設定にあたっては、  
「SLAガイドライン」の「SLA作成プロセス」を使用



項目	規定値	設定値	備考
サービスレベル	99.9%	99.9%	
応答時間	100ms	100ms	
可用性	99.9%	99.9%	
セキュリティ	ISO 27001	ISO 27001	
プライバシー	GDPR	GDPR	
コンプライアンス	個人情報保護法	個人情報保護法	
災害復旧	RTO: 4時間	RTO: 4時間	
バックアップ	毎日	毎日	
監視	24時間	24時間	
インシデント対応	24時間	24時間	

SLA作成プロセス





## 2. ケーススタディ

---

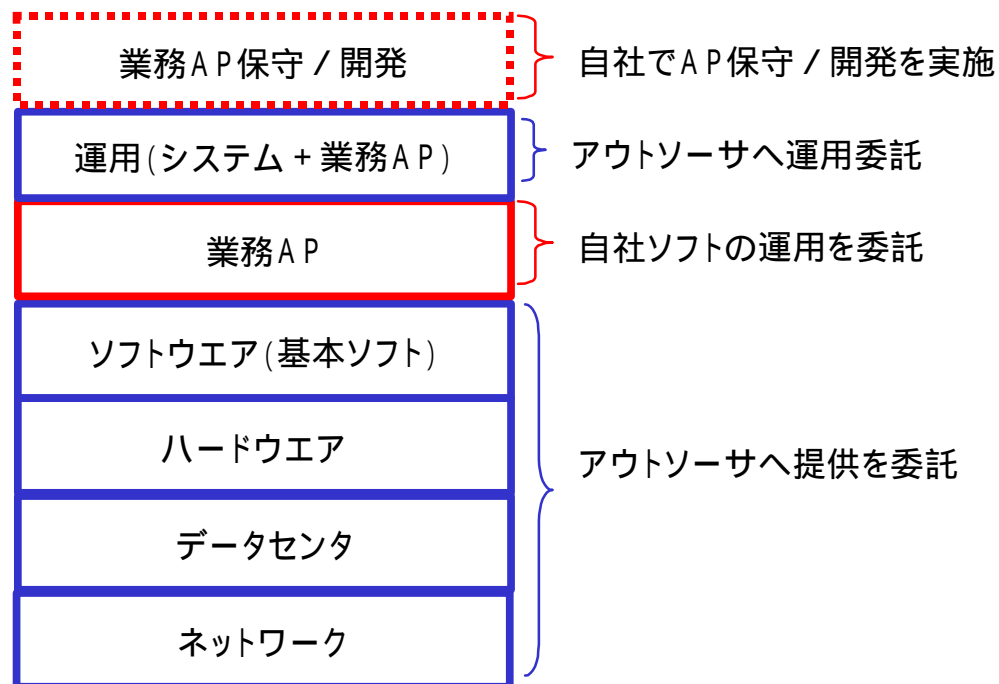


# ケーススタディの前提

- 1) 対象業界: 「製造」業界
- 2) 対象業務: 「医薬品製造業務における基幹系業務」
- 3) ITサービス形態: 「IT基盤運用アウトソーシング」
- 4) アウトソーシング委託内容:  
自社システムを、アウトソーサへ運用を委託する、ネットワーク、データセンタ、ハードウェア、ソフトウェアはアウトソーサの提供を受け、自社業務ソフトの運用を委託する。  
自社業務ソフトの保守 / 開発は自社で行なう。
- 5) アウトソーシング委託のタイミング:  
自社運用していたものを、機器更改のタイミングに合わせ、アウトソーサへIT基盤提供と運用を委託する。
- 6) 検討主体(視点): システム責任者(システム部長)とする

## ケーススタディの前提その2

### アウトソーシング委託範囲



# ケーススタディ (P1)

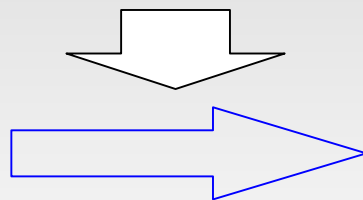
## P1: リスク分類項目を選択

「ITサービスリスク / SLAマトリクス」の「リスク分類項目」からドメインを選択する。  
「サービス提供とサポート (DS)」および「モニタリング (M)」領域を選択する。

「リスク分類項目」のプロセスから不要なプロセス項目を削除する。  
「DSプロセス」および「Mプロセス」の対象外を削除する。

「DS7: 利用者の教育と研修」 / 「DS8: 利用者に対する支援」削除  
「M2: 内部統制の妥当性評価」 / 「M3: 独立した第三者の保障の確立」  
 / 「M4: 独立監査の実施」削除

294リスク項目



ITサービスリスク / SLAマトリクス

# ケーススタディ(P1)その2

ドメイン  
選択

プロセス選択

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 カテゴリ	管理項目	No.	発生リスク	リスク	
ドメイン	プロセス						
計画と組織 Planning and Organization	PO1 IT戦略計画の策定	-01-1.1-(01)	-情報戦略 (全体最適化)	ITガバナンスの方針を明確にすること。	1	情報化戦略や情報化投資の決定等について、最終的な判断を下す機関や役職が明確に定義されず、意思決定が遅れる。	×
	PO1	-01-1.1-(02)	-情報戦略 (全体最適化)	情報化投資及び情報化構想の決定における原則を定めること。	2	短期計画と中長期計画が矛盾するなど、首尾一貫した全体最適化計画ができない。	×
	PO1	-01-1.1-(03)	-情報戦略 (全体最適化)	情報システム全体の最適化目標を経営戦略に基づいて設定すること。	3	最適化目標の達成が経営戦略に結びつかないなど、経営目的を実現する情報システムを企画できない。	×
	PO1	-01-1.3-(01)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、方針及び目標に基づいていること。	4	経営戦略に基づいた、組織体全体の整合かつ一貫性を確保した情報化を推進することができない。	×
	PO1	-01-1.3-(06)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、個別の開発計画の優先順位及び順位付けのルールを明確にすること。	5	個別計画の着手の順序、資源配分、開発の期間が、業務との整合性がないままに検討されてしまい、経営課題の重要性および緊急性を反映した、有効な開発投資が行えない。	×
	PO1	-01-1.4-(02)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、定期的及び経営環境等の変化に対応して見直すこと。	6	全体最適化計画が硬直化・陳腐化してしまう。	×
	PO1	-01-0-(01)	-企画 (開発計画)	開発計画は、組織体の長が承認すること。	7	開発計画が全体最適化計画に基づかないまま、部門独自の判断で開発されてしまい、同様なシステムの部門間での統一した開発ができない。	×
	PO1	-01-0-(02)	-企画 (開発計画)	開発計画は、全体最適化計画と整合性を考慮して策定すること。	8	経営戦略に基づいた、組織全体で整合かつ一貫性を確保した開発を行うことができない。	×
	PO1	-01-0-(03)	-企画 (開発計画)	開発計画は、目的・対象業務、費用、スケジュール、開発体制、投資効果等を明確にすること。	9	関係者間で、情報システムの目的や機能などについての共通認識がなく、投資効果があいまいなまま開発が行われてしまう。	×
	PO1	-02-0-(01)	-運用 (運用管理)	年間運用計画を策定し、責任者が承認すること。	10	運用計画が責任者や関係者に周知されず、イベントなどスケジュールどおりに円滑な運用が遂行されない。	×
	PO2 情報アーキテクチャの定義	-01-1.1-(04)	-情報戦略 (全体最適化)	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。	11	組織体全体の情報システムが、個別の情報システムとの相互整合性を保たずに構築されてしまい、効率性や目的とする効果を達成することができない。	×
	PO2	-01-1.3-(01)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、方針及び目標に基づいていること。	12	経営戦略に基づいた、組織体全体の整合かつ一貫性を確保した情報化が推進できなくなる。	×
	PO2	-02-0-(04)	-開発 (システム設計)	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。	13	大量・多種のデータが効率的に格納できず、必要な情報が要求定義を満たす性能で検索・更新できない。	×

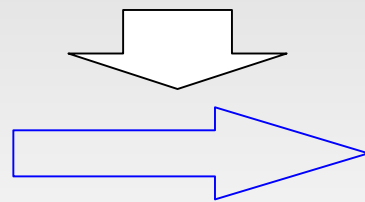
# ケーススタディ(P2)

## P2: システム管理基準カテゴリを選択

「管理基準カテゴリ」から対象範囲を選択する。  
運用委託なので、「 - 運用」および「 共通」を選択

「 - 運用」および「 共通」を選択

ITサービスリスク / SLAマトリクス



97リスク項目

ITサービスリスク / SLAマトリクス - P2

# ケーススタディ(P2)その2

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 カテゴリ	管理項目	No.	発生リスク	リスク
ドメイン	プロセス						
計画と組織 Planning and Organization	PO1 IT戦略計画の策定	-01-1.1-(01)	-情報戦略 (全体最適化)	ガバナンスの方針を明確にすること。	1	情報化戦略や情報化投資の決定等について、最終的な判断を下す機関や役職が明確に定義されず、意思決定が遅れる。	×
	PO1	-01-1.1-(02)	-情報戦略 (全体最適化)	情報化投資及び情報化構想の決定における原則を定めること。	2	短期計画と中長期計画が矛盾するなど、首尾一貫した全体最適化計画ができない。	×
	PO1	-01-1.1-(03)	-情報戦略 (全体最適化)	情報システム全体の最適化目標を経営戦略に基づいて設定すること。	3	最適化目標の達成が経営戦略に結びつかないなど、経営目的を実現する情報システムを企画できない。	×
	PO1	-01-1.3-(01)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、方針及び目標に基づいていること。	4	経営戦略に基づいた、組織体全体の整合かつ一貫性を確保した情報化を推進することができない。	×
	PO1	-01-1.3-(06)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、個別の開発計画の優先順位及び順位付けのルールを明確にすること。	5	個別計画の着手の順序、資源配分、開発の期間が、業務との整合性がないままに検討されてしまい、経営課題の重要性および緊急性を反映した、有効な開発投資が行えない。	×
	PO1	-01-1.4-(02)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、定期的及び経営環境等の変化に対応して見直すこと。	6	全体最適化計画が硬直化・陳腐化してしまう。	×
	PO1	-01-0-(01)	-企画 (開発計画)	開発計画は、組織体の長が承認すること。	7	開発計画が全体最適化計画に基づかないまま、部門独自の判断で開発されてしまい、同様なシステムの部門間での統一した開発ができない。	×
	PO1	-01-0-(02)	-企画 (開発計画)	開発計画は、全体最適化計画と整合性を考慮して策定すること。	8	経営戦略に基づいた、組織全体で整合かつ一貫性を確保した開発を行うことができない。	×
	PO1	-01-0-(03)	-企画 (開発計画)	開発計画は、目的・対象業務、費用、スケジュール、開発体制、投資効果等を明確にすること。	9	関係者間で、情報システムの目的や機能などについての共通認識がなく、投資効果があいまいなまま開発が行われてしまう。	×
	PO1	-02-0-(01)	-運用 (運用管理)	年間運用計画を策定し、責任者が承認すること。	10	運用計画が責任者や関係者に周知されず、イベントなどスケジュールどおりに円滑な運用が遂行されない。	×
	PO2 情報アーキテクチャーの定義	-01-1.1-(04)	-情報戦略 (全体最適化)	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。	11	組織体全体の情報システムが、個別の情報システムとの相互整合性を保たずに構築されてしまい、効率性や目的とする効果を達成することができない。	×
	PO2	-01-1.3-(01)	-情報戦略 (全体最適化)	全体最適化計画は、方針及び目標に基づいていること。	12	経営戦略に基づいた、組織体全体の整合かつ一貫性を確保した情報化が推進できなくなる。	×
	PO2	-02-0-(04)	-開発 (システム設計)	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。	13	大量・多種のデータが効率的に格納できず、必要な情報が要求定義を満たす性能で検索・更新できない。	×

管理基準  
カテゴリ選択

# ケーススタディ (P3)

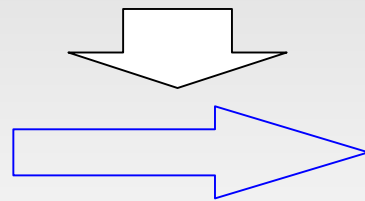
## P3: 移転されるリスク項目の洗い出し

アウトソーシングで移転するリスクの管理を行なうので、  
「リスク移転可否」の「 : 全て移転」を選択

A screenshot of a spreadsheet titled 'ITサービスリスク / SLAマトリクス - P2'. A pink rectangular box highlights a vertical column in the middle of the table, which corresponds to the 'Risk Transferability' column mentioned in the text.

ITサービスリスク / SLAマトリクス - P2

「 : 全て移転」を選択



97リスク項目

A screenshot of a spreadsheet titled 'ITサービスリスク / SLAマトリクス - P3'. A purple rectangular box highlights the same vertical column as in the first screenshot, but now it contains the value ': 全て移転' for all rows.

ITサービスリスク / SLAマトリクス - P3

63リスク項目



# ケーススタディ(P3)その2

システム管理基準 項目番号	システム管理基準 カテゴリ	No.	発生リスク	リスク移転可否	
					リスク移転可否に関する補足事項
-01-1.3-(01)	- 情報戦略 (全体最適化)	12	経営戦略に基づいた、組織体全体の整合かつ一貫性を確保した情報化が推進できなくなる。	×	全体統制がとれた情報化推進は、利用者側での
-02-0-(04)	- 開発 (システム設計)	13	大量・多種のデータが効率的に格納できず、必要な情報が要求定義を満たす性能で検索・更新できない。	×	開発業務を委託した場合には、開発要員・費用・設備・期間の計画策定はサービス提供者の責任となり、リスクも移転する。
-02-2.1-(03)	- 情報戦略 (組織体制)	14	変化する情報技術動向に適切かつ迅速に対応できず、組織体全体としての整合性のとれた情報技術基盤を確立することができない。	×	技術採用方針は、最終的には利用者の判断が必要である。
-03-0-(03)	- 企画(調達)	15	開発に必要なリソースの確保ができず、開始直前や途中で頓挫するなど、計画通りの開発ができない。	×	開発業務を委託した場合には、開発要員のスキル定義はサービス提供者の責任となり、リスクも移転する。
-03-0-(04)	- 企画(調達)	16	開発内容に適合したスキルを持った開発要員が確保できず、システムの機能、性能、品質の実現ができない。	×	開発業務を委託した場合には、開発要員のスキル定義はサービス提供者の責任となり、リスクも移転する。
-01-1.1-(04)	- 情報戦略 (全体最適化)	17	組織体全体の情報システムが、個別の情報システムとの相互整合性を保たずに構築されてしまい、効率性や目的とする効果を達成することができない。	×	あるべき姿を明確にすることは、最終的には利用者の判断が必要である。
-01-1.1-(05)	- 情報戦略 (全体最適化)	18	情報システムの(再)構築と同期して行われるべき組織および業務の新設、改変および廃止が正しく行われない。	×	組織や業務の新設、改定・廃止は、最終的には利用者の判断が必要である。
-01-1.2-(01)	- 情報戦略 (全体最適化)	19	参画者の役割(統括役員、リーダー、メンバー)が不明確で、能力、経験等を考慮して参画者を選定することができないなど、計画的な立案体制を確立することが難しくなる。	×	経営戦略に基づいた中長期計画の策定判断は、利用者側での管理が必要である。
-01-1.2-(02)	- 情報戦略 (全体最適化)	20	経営戦略に基づいた、組織全体で整合かつ一貫性を確保した情報化を推進することが難しくなる。	×	経営戦略の全体整合や一貫性確保は、最終的には利用者判断が必要である。
-01-1.2-(03)	- 情報戦略 (全体最適化)	21	全体最適化計画を定めても、それを円滑に運用することができない。	×	利害関係者の調整および合意は、全体判断する利用者側による調整が必要である。
-01-1.3-(07)	- 情報戦略 (全体最適化)	22	内部資源の量、質及びコストが外部資源と比較して適性であるかを正しく判断できず、品質低下・コスト増加を招く。	×	資源面での調整および活用は、最終的には利用者判断が必要である。
-02-2.1-(01)	- 情報戦略 (組織体制)	23	経営戦略に基づいた情報システムの全体最適化を実現できなくなる。	×	経営戦略を決定する執行機関は、利用者主導であることが必要である。

「リスク移転可否」の「」：  
全て移転」を選択

# ケーススタディ (P4)

## P4: リスクの評価

リスク評価を行なうに当たり、今回のケーススタディにおいての評価の前提を設ける。

【影響度】: 利用者として、発生した場合の業務にかかるインパクトの大きさ、もしくは重要性を評価する。重み付けは以下の3段階とする。

「3」: 発生した場合に、業務への影響が深刻かつ重大である。もしくは重要である。

「2」: 発生した場合に、提供者(アウトソーサ)だけでなく利用者へも影響するが、業務への影響は低い。

「1」: 発生した場合に、提供者(アウトソーサ)内部で閉じて、影響が利用者へ及ばない。

【可能性】: アウトソーシングで発生する可能性を評価する。

重み付けは以下の3段階とする。

「3」: アウトソーシングで発生する可能性が高まるもの。

「2」: アウトソーシングしても、利用者が行なっても発生する可能性が変わらないもの。

「1」: アウトソーシングで発生する可能性が低くなるもの。

【リスク値】: 「影響度」と「可能性」をもとにリスク値を評価する。

ISMS (ISO 27001) の考え方に準じ、リスク値は、「影響度」と「可能性」を乗じて求めることとする。

# ケーススタディ(P4)その2

## P4: リスクの評価

管理項目	No.	発生リスク	リスク移転可否	影響度	可能性	リスク値
			リスク移転可否に関する補足事項			
ソフトウェア、ハードウェア及びネットワークの構成、調達先、サポート条件等を明確にすること。	181	情報システムの機能維持や障害時の早期回復に支障を来す。		3	3	9

63リスク項目にリスクの評価実施

ITサービスリスク/SLAマトリクス-P4

発生した場合に、業務への影響が深刻かつ重大である。  
「3」選択

アウトソーシングで発生する可能性が高まるもの。  
「3」選択

リスク値 = 「影響度」×「可能性」  
「9」 = 「3」 × 「3」

# ケーススタディ (P5)

## P5: コントロールするリスクを特定

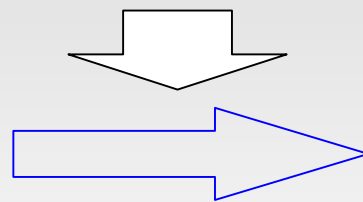
リスク値を「4」以上のものをITサービス・リスクとしてコントロールする

管理項目	No.	発生リスク	リスク移転可否		影響度	可能性	リスク値
			リスク移転可否に関する補足事項				
ソフトウェア、ハードウェア及びネットワークの構成、調達先、サポート条件等を明確にすること。	181	情報システムの機能維持や障害時の早期回復に支障を来す。	運用管理業務をサービス提供者に委託した場合は、サービス提供者に移転する。		3	3	9

「リスク値を「4」以上」を選択

63リスク項目

ITサービスリスク / SLAマトリクス - P4



16リスク項目

ITサービスリスク / SLAマトリクス - P5

# ケーススタディ (P6)

## P6: サービスレベル主要規定項目絞り込み

今回のケースの業務内容にもとづき、「サービスレベル主要規定項目」を選択する。

No.	発生リスク	表 S/P/R	サービス対象(範囲)		サービスレベル主要規定項目			規定項目選定の理由
			対象	管理区分	分類	規定項目	項目値	
219	情報システムの稼働停止・機能低下の防止や障害発生時の早期復旧ができない。	P	コンピュータ管理 (ホスティング)	可用性管理(稼働管理)	信頼性 応答性 応答性 確実性 信頼性	[HWの死活監視間隔] [HWの死活通知時間] <u>[HWの復旧時間]</u> [HWの定期監視回数] [閾値監視間隔]		対象範囲は、HWの提供であり、コンピュータ管理およびデータ管理を対象とした、また規定項目は、基本項目の「障害通知時間」を選択し、基本項目の無い可用性管理においては、同様の復旧時間を選択した。
				問題管理	応答性 応答性 確実性	<u>障害通知時間</u> [障害切り分け時間] [復旧通知時間]		
			データ管理 (ストレージ)	可用性管理(稼働管理)	信頼性 保守性 信頼性	<u>故障率</u> <u>サポート期間</u> [ハード監視通知間隔]		
				問題管理	応答性 応答性 確実性	<u>障害通知時間</u> [障害切り分け時間] [復旧通知時間]		

# ケーススタディ (P7)

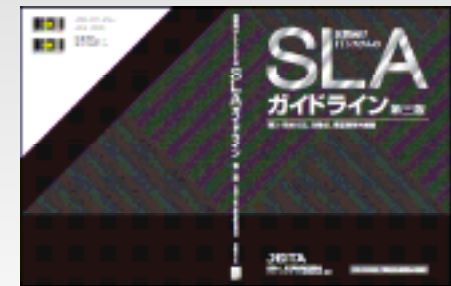
## P7: SLA項目値設定

サービスレベル主要規定項目」のSLA項目に対して、SLAの項目値を選定  
SLAガイドラインの「SLA作成プロセス」の活用

SLAガイドラインの「SLA作成プロセス」にて以下前提で項目を選択

選択条件	選択要件		要件の補足
業界モデル	製造業界モデル	A	「医薬品製造業務における基幹系業務」で、共通の「A」を選択する。
対象業務		共通業務	共通を選択

SLA項目値まで  
記載された「ITサービス  
リスク / SLAマトリクス」



# ケーススタディ(P7)その2

SLAガイドライン 付録2 標準SLA項目詳細表抜粋

サービス対象(範囲)	サービスレベル主要規定項目(サービスレベル評価項目)			評価および測定方法	測定単位	区分キー 要件: requisite, 指標: SL項目	項目選択キー 基本: 個別 (影響度1→3)	サービスレベル値				標準SLA(ターン/秒)の目標SLA値														
	分類	項目	内容					レベル3(上位レベル)	レベル2(中位レベル)	レベル1(下位レベル)	レベル0	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J					
アプリケーション	サービスレベル管理	信頼性	【報告間隔】	サービス管理の実施状況を報告する時間間隔が運用ルールに規程されていること	報告間隔=実施状況を報告する時間間隔	時間(日)	指標	個別	1	数週間以内	1ヶ月	3ヶ月以上	規程無し	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
アプリケーション	サービスレベル管理	信頼性	【レビュー実施間隔】	定期的にサービスレベル状態をレビューする実施間隔を運用ルールに規程していること	レビュー実施間隔=サービスレベルの状態が適切に維持されているかどうかを定期的にレビューする実施間隔	時間(日)	指標	個別	1	数週間以内	1ヶ月	3ヶ月以上	規程無し	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
アプリケーション	サービスレベル管理	信頼性	【監査の実施間隔】	PDCAサイクルが運用ルールに従って適切に実施されているかを監査するサイクルを運用ルールに規程していること	監査実施間隔=定期的な監査を実施するサイクル	時間(月)	指標	個別	1	3ヶ月	6ヶ月	12ヶ月	規程無し	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

ITサービスリスク / SLAマトリクス-P7抜粋

No.	発生リスク	表S/P/R	サービス対象(範囲)		サービスレベル主要規定項目			規定項目選定の理由
			対象	管理区分	分類	規定項目	項目値	
181	情報システムの機能維持や障害時の早期回復に支障を来す。	P	共通	サービスレベル管理	可用性 可用性 可用性 信頼性 信頼性 信頼性 信頼性	[体制管理実施の有無] [運営管理実施の有無] [運用管理規定の有無] [管理サイクル(間隔)] <u>【報告間隔】</u> <u>【レビュー実施間隔】</u> <u>【監査の実施間隔】</u>	1ヵ月 1ヵ月 6ヵ月	ソフトウェア、ハードウェア及びネットワークの構成、調達先、サポート条件等を明確にし、情報システムの機能維持や障害時の早期回復を目指すための規定と管理を行うためのサービスレベル項目を設定しサービスレベル管理を行う。  * サービスレベル値の考え方は、製造、医薬品の基幹系であるので、標準SLAパターンはAとなる。

「製造」  
「医薬品」  
[共通]  
「A」

# 成果物：ITサービスリスク / SLAマトリクス - P7

サービス名	サービスID	サービス種別	サービス内容	サービス提供形態	サービス提供時間	サービス提供場所	サービス提供責任者	サービス提供開始日	サービス提供終了日	サービス提供期間	サービス提供条件		サービス提供保証		サービス提供備考
											サービス提供条件	サービス提供保証	サービス提供保証	サービス提供備考	
サービスA	SVC001	サービスA	サービスAの内容	サービスAの提供形態	サービスAの提供時間	サービスAの提供場所	サービスAの提供責任者	サービスAの提供開始日	サービスAの提供終了日	サービスAの提供期間	サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
											サービスAの提供条件	サービスAの提供保証	サービスAの提供保証	サービスAの提供備考	
サービスB	SVC002	サービスB	サービスBの内容	サービスBの提供形態	サービスBの提供時間	サービスBの提供場所	サービスBの提供責任者	サービスBの提供開始日	サービスBの提供終了日	サービスBの提供期間	サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	
											サービスBの提供条件	サービスBの提供保証	サービスBの提供保証	サービスBの提供備考	



# 成果物の特徴と効果

---

## < 特徴 >

- ・標準化された、リスク項目およびそのコントロール手段としてのSLAの一覧表である

## < 効果 >

- ・SLAをリスクコントロール手段と位置付けることにより日々のSLM活動によりリスクコントロールが可能
- ・品質向上活動のみならず、目に見えにくいリスクマネジメント活動を明示的に示すことが出来る。

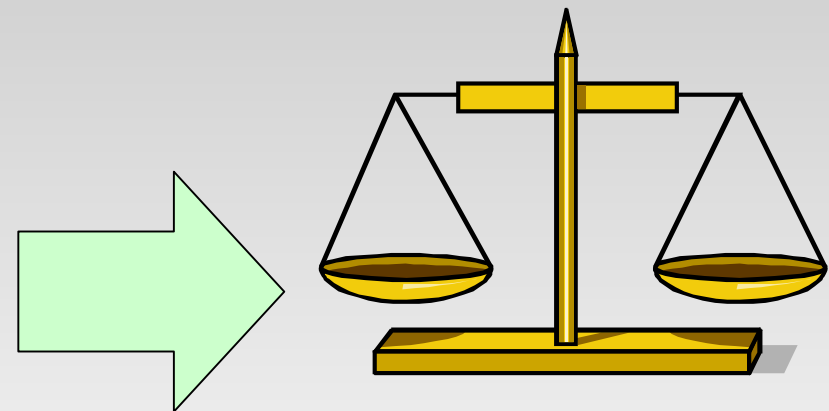
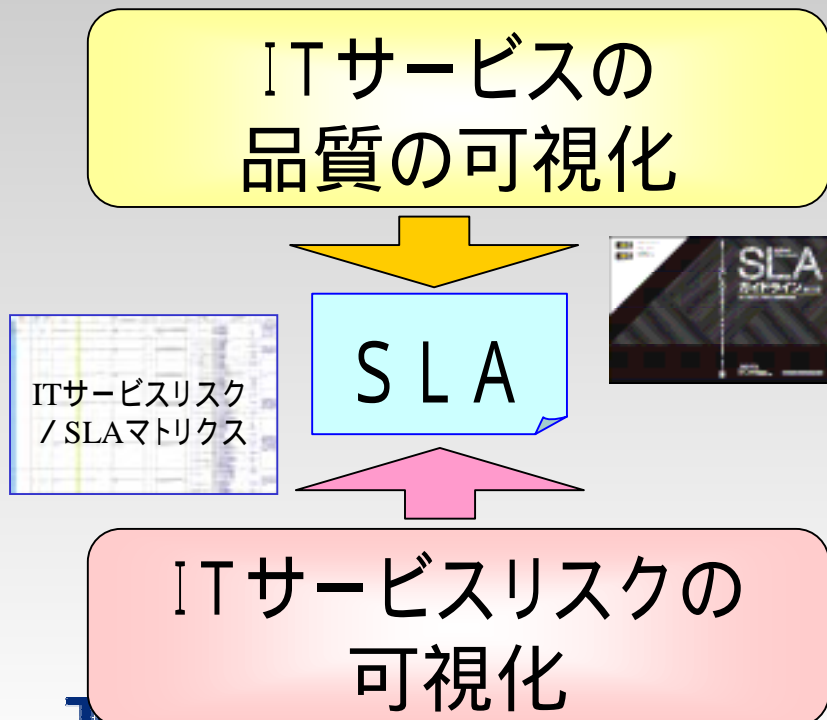
## < J - SOXへの活用 >

「財務報告」の視点を加える事により

- ・「IT全般統制」の「外部委託に関する契約の管理」の活動へ適用可能
- ・活用プロセスP2の成果物 「IT全般統制」のリスク洗い出しに適用可能

### 3 . ITサービスリスク / SLAマトリクスの 活用による期待効果

「ITサービスリスク / SLAマトリクス」を活用することにより、コストと品質のバランスのみならず、コストと品質とリスクのバランスをとることが可能となる。



コストと品質・リスクのバランス  
適正なITサービスの享受

# ご清聴ありがとうございました

---

- (1) 初めにご紹介した年度報告書(有償)は下記の問い合わせ先でお申し込み頂けます。
- (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。

➤ 問合せ先(事務局):

社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)インダストリ・システム部  
〒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:itt3@jeita.or.jp  
JEITAホームページ <http://www.jeita.or.jp/japanese/index.htm>