

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7月12日に開催されたガイドライン説明会会場で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 業界標準モデルの提示 (生産性、コスト、単金等)	今後の調査事例などで取り組んでゆきたい と思います。
2 業界標準モデルをはやめに対象にして欲しい	今後の調査事例などで取り組んでゆきたい と思います。
3 ガイドラインのJIS化、特にISO2000のJIS化へ向けた検討 予定はありますか？	現時点では、ガイドライン自体をJIS化する 予定はありません。
4 SLAをサービス提供に適用するものとして、サービスレベ ルによる価格差の指標を定義する予定はないでしょうか (具体的な金額ではなく、ある目標SLA値を基準にして、そ れに対する乗率など、一般的な(標準的な)ものを指標とし て欲しい。 ケースにより価格は異なるものであると思われるが、そう いったものは別途考えればよいと思われる。 現状はサービス提供側の提案(サービス提供側の都合)に より合意し行われているようであるが、市場価格のようなも のはなんとなくあり、サービス利用者側にわからないことが 多いと思われる。	コストは環境や提供ベンダにより変化するも のであり、JEITAとしてコストモデルを提示 するのは難しいと認識しています。まずは サービスレベルを相互理解したうえでコスト 算出することが最も良い方法と考えます。ご 指摘の件に関しては調査事例などで取り組 んでゆきたいと思います。
5 図1.3-3で、ネットワークはセキュリティと並んで縦ではいけ ないのでしょうか。	ネットワークサービスとセキュリティを並列に 考えても構いません。
6 現実としてSLAを契約に付加した運用ができるのでしょうか。	初めはSLA項目を少なくし、自動で簡単に 測定できるものを選択することで解決でき るのではないかと考えます。ペナルティでは なく品質目標に視点をおくことも有効と考え ます。
7 出版業はどのような理由でサービス業に分類されるので しょうか。	今回のガイドラインでは、大きく10の業種に 分類していますので、この区分になっていま す。業種の分類については、目安と考えてく ださい。
8 3文字略語が不明です。用語解説にも載っていません。	一版的に定着していると判断した用語に関 しては、特に用語解説に記載していないも のがあります。再度見直しを行いたいと思 います。
9 SLA項目について、アプリケーション開発時の要件定義ガ イドラインとして反映したいと考えますので、是非ガイド ラインを策定していただきたく思います。	ガイドラインに取り込むかどうかについて は、今後の検討テーマのひとつになってお り、今後は世の中の動向も見ながら決め たいと考えています。
10 SLAに関するJEITAのWebサイトが見つけにくいので改善し て欲しい	失礼しました。HPの見直しの中で改善し てまいります。

	質問事項	回答
11	PKG展開においては、複数のサービス利用者が存在する為、SLA合意のための協議会の設置が難しく思えた。	本ガイドラインでは、サービス利用者とサービス提供者が個別にSLAを締結し、サービスレベル管理を行うことを想定しています。ご指摘のような、1対nの関係におけるSLAの運営においては協議会方式の適用は難しい場合もあると思います。
12	ガイドライン第5章5.1「ITサービス評価項目」のうち、「運用サービス」と「アプリケーション運用サービス」の定義と概要を知りたいと思っています。(区分に苦慮している)	ITサービス評価項目の分類は、サービス対象範囲から、区分しています。「運用サービス」の範囲は、システム全体の運用サービスに係るサービス項目を定義しており、「アプリケーション運用サービス」の範囲は、アプリケーション業務の運用に係るサービス項目を定義しております。
13	ITシステムモデルにおける、「i」及び、「j」は、今回対象外とされていますが、この意味は？(SLAパターン分類詳細表には、i,jとも分類がなされているため、何が対象外となっているのかわかりません。	2003年度、2004年度に実施した利用実態調査において、「i」及び、「j」に分類される業種については、十分なサンプルが得られなかったことから、対象外としています。
14	弊社は、ガス会社の情報子会社ですが、私どもの業種には、今回策定されたガイドラインは参考に出来ないという事なのでしょうか？また、今後の、この業種がカバーされるような検討の予定があるのでしょうか？	明確な予定はありませんが、より広い業種分類をカバーするように検討を進めてゆきたいと思えます。尚、業種分類にこだわらず、業務パターンで利用できるものがあれば、ご利用いただけたと思っています。一度ご検討ください。
15	SLM成功のポイントとして、少ない、かつ確実に採取できる項目から初めて、次第に拡大してゆくという事がありました。これは、顧客との「契約」が連動した前提で、都度、契約を更新すべきということか、または、サービスレベル管理側の業務としてサービスレベル管理の項目を増やしてゆくという事のどちらなのでしょう？	本ガイドラインでは、SLA契約の構成として、「基本契約書」、「個別契約書」、「SLA合意書」を推奨していますが、通常のSLA項目の追加・見直しは、「SLA合意書」を都度、見直す事を想定しており、SLAの見直しは、サービス仕様、料金等につながる場合には、協議会にて「個別契約書」の見直しが必要であると考えています。
16	1.2版の時に、ヘルプデスクの指標の1つに「呼損率」があったと思いますが、一般的にこのデータの取得は難しいと思います。このような取得の困難なものは、他にありませんか？この種の取得ヒントを頂くことは、出来ませんか？また、今後掲載して頂けると良いと思うのですが。	本ガイドラインでは、言葉がわかりづらいことから、「呼損率」を、「電話呼放棄率」として、「標準SLA項目表」に、記載しております。また、容易に測定できることとの考えから、以下の定義としております。 電話呼放棄率 = 着信電話に出られなかった確率(オペレータビジー)
17	協議会の運営について、サイクルや進め方などをもう少し具体的にご教示願います。	協議会の開催は、概ね3ヶ月から6ヶ月ごとに設置することが望ましいと考えています。開催にあたり、「SLA合意書」に対して、SLA状況報告書を元に、協議を行い、「SLA合意書」の見直しを行います。さらに、必要に応じて「個別契約書」の見直しも行います。

	質問事項	回答
18	サービス提供者と利用者が1:nの場合、SLAの観点で1:1の場合と比べて特に重視すべき点等ありますでしょうか？	今回のガイドラインは1:1のSLAについてまとめています。一般論ですが、公共ITなどでありうるとされる1:nのSLAの場合は、提供者と利用者の協議会の運用が難しいことと、サービス項目やレベルの変更が簡単に行えないという違いがあります。この違いを意識したサービス提供、サービス利用が必要だと思います。
19	弊社は、地方銀行3行のシステム開発(共同システム)を受託しておりますが、 協議会は、各行個別に行うべきか？ 資料は、各行個別に作成すべきか？ 共通部分は共通化可能か？	個別の事情もあるかと思いますが、共同システムの一般的考え方からは、協議会は個別に行うことをお勧めします。資料は可能ならば共通の様式としたほうが、サービス提供者、利用者双方にとって運用し易いと思います。SLAサービス項目やサービスレベルは共通に設定したほうが、効果的運用ができると考えます。
20	対企業のSLAではなく、対コンシューマのSLAについて、今後ガイドラインを作成する考えはありますか？ またどのようにお考えでしょうか？(今後、対コンシューマのSLAというものが出てくるのでしょうか？) 例)ISP,キャリアが、一般家庭に対して、ストリーミング配信の品質を保証するなど、	本ガイドラインを策定するに当たり、対コンシューマのSLA(BtoC)については、提供するサービス品質として既に存在しており、むしろ対企業のSLAが存在していなかったため、本ガイドラインを策定した経緯があります。今回のご質問は今後の課題のひとつとして認識させていただきます。
21	契約書から出発したSLAを考えた場合 契約書の紛争解決機能という面から、SLAによる責任、役割の設定は有効でしょうか？	有効と考えています。本ガイドラインでもSLA項目として区分キーに「要件、指標」があります。契約書は見直しが大変なためSLAで定義して見直しも含めて実情に合ったものにする運用は効果的です。あるいは「SLA合意のための協議会の設置」の中で扱ってよいかと思います。
22	開発SLAはどのように実現すればよいか？ そもそも開発SLAはありえるのか？ 開発SLAをガイドラインに入れる予定は、JEITAとしてあるか？	JEITAとしても、開発SLAはありえると考えています。オフショア開発のようなケースではSLAの必要性が具体的に要求されています。(Ex:開発時の品質レベルや開発に従事する人のスキルレベルを品質レベルで定義する等。) また、ガイドラインに取り込むかどうかについては、今後の検討テーマのひとつになっており、今後は世の中の動向も見ながら決めてゆきたいと思っています。

	質問事項	回答
23	<p>「障害に関する影響度、迷惑度の指標」あるいは「創意工夫されたことの効果の指標」等、それぞれ、クライアントベンダーが共通して認識できる指標は無いのか？</p> <p>「障害」は、システム的には小さなことでもユーザインパクトが多大なもの、逆にユーザ被害は無かったが、改修に大きなコスト・時間の発生するものがある。</p> <p>現行各アプリ毎に保守運用に関わるSLAをベンダーと取り交わしているが、「障害」「効果」については、単純に数値(時間・工数・etc)だけでは測定できないと考える。エンドユーザの立場と、我々IT部門の担当の立場から、「障害」「効果」のインパクトを表現した指標(例えばレベル1~5程度)を模索・検討している。</p> <p>*「マグニチュードは小さかったが、震源は浅かった。なおかつ活断層直下」とか…。</p> <p>「主観的な表現でも、共通して認識できるものさし」とか…。</p>	<p>ガイドラインで提示しているSLA項目は数値化しやすい基本的なものが中心になっています。ご指摘のような観点の指標に関しては、今後の事例調査などで拡充したいと思います。</p>
24	<p>サービスとコストについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスは利用者から見た指標(評価項目)であり、その目標値がサービスレベル ・コストはシステム維持管理に必要となる作業(WBS)の積み上げ <p>SLAの導入により、ITサービスの評価項目や目標値を明確にし、利用者と提供者で継続的なサービス改善を図るためには、評価項目、目標値それぞれに実現するために必要となるコストがひもづけられなければならないが、その手法や事例があればご提示いただきたい。</p>	<p>事例はまだ入手できていません。</p> <p>同じサービス項目でも、システム規模やシステムの新旧など、他の要因によってコストは変わってきますので、参考にするのは難しい面もあります。今後も事例収集は継続いたします。</p>
25	<p>サービスレベル値に対応するコストモデル(工数積算の基準値)が必須だと考えます。</p>	<p>コストは環境や提供ベンダにより変化するものであり、JEITAとしてコストモデルを提示するのは難しいと認識しています。まずはサービスレベルを相互理解したうえでコスト算出することが最も良い方法と考えます。</p>
26	<p>業界モデルで医薬業界(病院・診療所)の策定予定はありますか。</p>	<p>明確な予定はございませんが、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
27	<p>(自社と)お客様とのSLA、自社とOS先とのSLAのPDCA概念を知りたい。</p>	<p>SLAを締結しているという前提のもとでは、自社とお客様、自社とOS先といった関係にかかわらず、SLAを有効に機能させるためにSLMを実行する根底となる思想としてPDCAは必要不可欠です。但し、既にサービス商品仕様が確定しているBtoCなどはSLMが馴染みにくい点を考慮すべきでしょう。</p>

	質問事項	回答
28	<p>ITILのSLA種類との整合性はどの様に考えれば良いのか？ (サービスベースSLA、顧客ベースSLA、マルチレベルSLA)</p>	<p>サービスベースSLAとの整合性: 1:nのSLAでも基本は1:1の規定と考えます。1:1のSLA合意書は1:nで利用可能な規定であればそのまま利用いただけると考えます。</p> <p>顧客ベースSLAとの整合性: 本ガイドラインではサービス毎のSLA合意書定義を推奨しています。これは、一般にサービス毎にSLOやサービスレベルが異なる場合が多く顧客ベースでまとめるのは無理な場合が多いこと、また、運用のしやすさを考えてのことです。ただ、サービス毎のSLA定義が共通であれば、SLA合意書を1つにした定義・運用は可能と思います。</p> <p>マルチレベルSLAとの整合性: 本ガイドラインではSLA合意書の階層化は定義していません。ただ、階層化するのに何ら制約はありません。ケースバイケースで判断いただき、階層化して運用いただくことは可能と考えます。</p>
29	<p>1. SLA利用実態調査対象322社の企業規模(従業員、資本金、年商)はどれくらいですか？ 2. サービスレベルセルフチェックシートでの評価結果を次のステップ以降のSLA作成プロセスにどう結びつけてゆくのか、具体的に教えてください。</p>	<p>具体的にSLAへの取り組み内容をお答えいただいた73社について該当企業を売上高で見た場合、全体の約60%が各業界の大手企業、約35%が中規模の企業です。</p>
30	<p>SLA仮設定 仮運用 SLA協議会 再設定 本運用と基本契約書締結のタイミングはどのように考えていらっしゃいますか？</p>	<p>基本契約書はサービス提供に合意した後等の比較的初期段階で取り決め、サービス内容を想定した個別契約書を取り決めてゆきます。SLA仮設定時には、SLA合意書も仮設定の内容にて取り決められています。その後の各フェーズにSLA合意書を改訂してゆきます。</p>
31	<p>ITILにもとづいたITサービス運用改善に取り組んでいます。現在改善対象範囲の絞込み方が問題だと考えております。システムが70~80程度稼働している場合の優先順位をどう付ければよいか？又、アプローチはどうすればよいか？プロセスアプローチ？リソースアプローチ？サービスアプローチ？… この中でガイドラインは大変有効であると思いますが、以下ご質問致します。 3つのSLA要件(プロセス、リソース、サービス)の関連とITILを利用した改善の場合はどの要件から考えればよいのでしょうか？ プロセス改善からのアプローチの場合、このガイドラインを活用し、どの様にSLAを絞り込めばよいのでしょうか？ サービスをまとめられた根拠はどの様なものでしょうか？ITシステムサービスをどれ位網羅可能でしょうか？</p>	<p>チェックシートで現状をアセスメントするとともに、対象サービス選択検討フェーズにおいて絞込みます。アプローチとしては、上位プロセス及びサービスから行う方向になると考えます。</p> <p>プロセス改善からのアプローチは、対象サービス選択検討フェーズにて行います。具体的SLOの絞込みは、ガイドラインの事例に示したような絞込みの条件を考慮しながら行います。</p> <p>01年度から取り組んできた専門委員会のITIL、SLA調査結果、これまで業界で断片的にまとめられ公表されてきたサービスとSLAの定義、03年04年のアンケート結果を参考にまとめました。システム開発のサービスには対応していませんが、保守、運用委託サービス範囲については全体的に網羅していると思っています。尚、今後も継続してSLAの普及調査を行い内容を見直してゆきたいと考えています。</p>

	質問事項	回答
32	<p>SLAをItservices,Itprocess,ITResourcesに分けているが、SLAの基本的なスタンスに立った場合、Itservicesが主となり、ITProcess / ITResourcesはこれを実現する手段の規定となることを考えると、Process / Resourcesはユーザと締結するSLAとするのは無理があるのではないかと思いますがいかがでしょうか。特にサービス提供者から見た場合は、Process / Resourcesの改善がコスト削減の方法となるため細かく規定すべきではないと思う。</p>	<p>SALが注目されている理由の1つに、サービスレベルの規定があいまいだったという実情があると思っています。本ガイドライン策定にあたり、サービスレベルを明確にすることを目標にした結果として、サービスのみでなく、プロセス、リソースの定義も必要となりました。これによってサービス提供者と利用者双方がWinWinになる関係が築けるとしています。もちろん他の考え方もありますが、上述の前提条件をベースとした方法論としてご理解ください。</p>

民間向けITシステムのSLAガイドライン説明会・意見

平成17年7月12日に開催されたガイドライン説明会会場でいただいた質問に回答します。

意見内容	回答
1 今までITILベースでのSLA導入検討を行ってきたが、今回説明していただいたガイドラインの方がイメージやすく、先ずやってみるという気になりました。必要とする(まずやってみるための)システムも書籍のものを活用するので、予算を必要としないので、まずは上司をまきこんで、一步踏み出したいと思います。	ぜひガイドラインを活用ください。 また、取り組まれた活動についてご教示いただけると幸いです。併せてご検討ください。
2 大変参考になりました。ITサービスの可視化ツールとして、仮導入、トライアルも考えたいと思いました。また、ITアウトソーシング契約の法的側面も配慮されているのは、大変良いと思います。	
3 特別講演(ITIL)の中止は残念、次回に期待します。	直前のキャンセルでご迷惑をおかけしました。
4 ITIL(BS15000)導入ガイドの作成を	今後の活動の中で検討致します。
5 設定値の具体的な実現策(設計など)の整備が必要。	今後の調査事例などで取り組んでゆきたいと思います。
6 具体的な説明が聞けて、勉強になりました。	
7 中小企業の実態は何も整備されていないということであり、そこが当ガイドラインを有効に活用できるものと考えております。盛りだくさんで細かすぎるかもしれませんが、中小企業向けとして内容をまとめさせて頂き、トライしてみます。	
8 部分改善ではなく、全体改善、全体最適の意識が高まっていると考えます。全体最適を意識したプロセスアプローチの活用が簡単に分かり易く使えると普及するのではないのでしょうか。	今後参考にさせていただきます。
9 SLAを導入するに当たって、業種毎の考え方は分かりますが、サービスレベルの設定だけでなく、項目に対する業種毎の特性項目があるように思います。特に項目を絞り込むほうが良いと思えるので。	今後参考にさせていただきます。
10 個人的感想だが、今回のSLAとは広義のSLAであり、OLA、UCも含まれている。今後、ITILが日本でも標準になってゆく中で、ITILに沿った内容にした方が国際標準として、共通語で話すことができ、メリットがあるのではないのでしょうか。	国際標準に沿った定義としてゆくというご意見はごもっともです。ただ、SLA/SLMに関するITILの定義(特に言葉の定義)については、ISO20000の検討過程でも一部見直し論も出ており、最終確定はもう少し先になると思われます。確定した段階で国際標準との整合をどうするか検討させていただきます。
11 設計、開発、テストプロセスへのSLAの取り決めのアプローチを検討していただき、フィードバックしてもらいたい。	今後検討します。

民間向けITシステムのSLAガイドライン説明会・要望

平成17年7月12日に開催されたガイドライン説明会会場でいただいた質問に回答します。

No.	要望内容	回答
1	日本企業の場合、利用者側が要求仕様を明確に出来ないケースが多く、それが後での(運用時での)サービスに対する不満の一因になっている面あり。要求仕様(RFP)のひな型があるとさらなるレベルアップが望めると考えます。	今後の活動の中で検討致します。
2	サンプルとして企業での使用例を挙げて頂きたい。	JEITAとしては今年度から、本ガイドラインの適用事例の収集を開始します。収集した事例につきましては積極的に公開を検討させていただきます。
3	SLAプロセスの進め方:もう少しゆっくり説明して欲しい。	今後の説明会で参考にさせていただきます。
4	金融、特に証券業のクリティカルな部分を明確に！	今後の活動の中で検討させていただきます。
5	業種に、証券業を追加していただくよう、ご検討願います。	今後の活動の中で検討させていただきます。
6	SLAを既に実施している会社の事例を、数社紹介していただけると、生の実情がわかるので、参考に出来ると考えます。	JEITAとしては今年度から、本ガイドラインの適用事例の収集を開始します。収集した事例につきましては積極的に公開を検討させていただきます。
7	SLA導入、初年度の企業。2～3年目の企業あれば5年目超の企業。それぞれ持っている課題問題、あるいは成果を照会していただきたい。現在抱えている悩み、問題はそれぞれの企業も通過して来たものであれば、それを共有化していただき、解決のヒントとしたい。	今後の調査事例などで取り組んでゆきたいと思えます。
8	ガイドラインの解説は本を読めばわかる範囲だと思えました。リリースでは書ききれなかったことや、これまでの説明会での質疑に対する詳細説明が欲しかったように考えます。	次回以降の説明会への参考意見として承ります。

	要望内容	回答
9	SLAガイドライン第二版の中身についての説明をもう少し詳しく、時間の余裕もあるかもしれませんがして欲しかった。	次回以降の説明会への参考意見として承ります。
10	SLA関係での勉強会や情報交換会があれば紹介いただきたくお願いいたします。	ご紹介できるものは説明会などの機会を捉えてお話させていただきます。 尚、現在ご紹介できるものとしては、itSMF-Jが今年度分科会活動としてSLA分科会を設け、いくつかのワーキングで活動しています。ご興味あればHPを参照ください。
11	位置付けや定義については、前回と同じ説明であったので分かった。今回は実際の本の内容に従った具体例を紹介して欲しかった。 前回「No.19のセミナー案内送付にチェックしたが今回の案内の送付がなかった」	具体例につきましては、今後ご紹介する機会を設けるよう検討して参ります。 また説明会のご案内が漏れた件につきましては大変失礼致しました。今後注意いたします。
12	(1) SLAにSLMが必要であることは理解できますが、他のマネジメントシステムとの関係、及び包含性を含めて、マネジメントシステムが全体的に重くならないように検討願いたいと思います。 (2) SLMに対する説明がもっとあると良かった。	今後参考にさせていただきます。
13	SLA作成プロセスの部分で、事例と教材を提供し、時間をかけて実践研修形式で行って欲しい。	JEITAとして可能な普及策として今後参考にさせていただきます。