

大分類 番号	大分類	中分類 番号	中分類	インプット	アウトプット	タスク 番号	タスク						
1	サービス企画立案	1.1	ITサービス化構想の立案	・事業環境、業務環境 ・IT戦略 ・現在の業務やITサービスの状況	・ITサービス化構想	1.1.1	ITサービス化による達成目標の確認						
						1.1.2	現行業務、ITサービスの調査分析						
						1.1.3	新業務の全体像把握と評価指標の設定						
						1.1.4	投資規模の策定						
						1.1.5	ITサービス化構想の成案化						
		1.2	ITサービス化計画の策定	・事業戦略 ・新ビジネスモデル ・対象業務の課題 ・現行ITサービス概要	・ITサービス化計画	1.2.1	ITサービス化計画の基本要件の確認						
						1.2.2	対象業務の課題整理						
						1.2.3	現状ITサービスの分析と対応方針の策定						
						1.2.4	業務モデルの作成						
						1.2.5	ITサービス化機能の整理とITサービス方式の検討						
						1.2.6	付帯機能、付帯設備に対する基本方針の明確化						
						1.2.7	サービスレベルと品質に対する基本方針の明確化						
						1.2.8	業務・ITサービスの評価指標設定						
2	サービス要件定義	2.1	サービス要件定義	・ITサービス化計画	・サービス要件	2.1.1	ITサービス化の対象と目的の決定						
						2.1.2	要求事項の調査と分析						
						2.1.3	サービス要件の定義						
						3	サービス設計	3.1	サービス設計	・ITサービス化計画 ・サービス要件	・サービス仕様 ・サービス構成設計 ・サービス運用設計 ・サービス拡張計画 ・課金システム設計	3.1.1	サービス仕様の作成
												3.1.2	サービス構成設計
												3.1.3	サービス運用設計
												3.1.4	サービス拡張計画の策定
												3.1.5	課金システム設計
								3.2	外部サービスの評価と選定	・サービス仕様 ・サービス構成設計 ・サービス運用設計	・外部サービス仕様	3.2.1	サービスの評価
												3.2.2	サービスの選定
								3.3	システム要件定義	・ITサービス化計画 ・サービス要件 ・サービス仕様 ・サービス構成設計 ・サービス運用設計	・システム要件	3.3.1	システム化の範囲と目的の決定
												3.3.2	要求事項の調査と分析
												3.3.3	機能要件の定義
3.3.4	非機能要件の定義												
3.3.5	システムの評価指標設定												
4	サービス開発	4.1	サービス運用計画策定	・サービス要件 ・サービス仕様 ・サービス運用設計 ・外部サービス仕様	・サービス運用計画							4.1.1	サービス運用計画の作成
						4.2	サービス運用ドキュメント整備	・サービス要件 ・サービス仕様 ・サービス運用設計 ・外部サービス仕様	・サービス運用ドキュメント ・システム運用ドキュメント	4.2.1	規程・手順の作成		
		4.2.2	帳票・台帳テンプレートの作成										
		4.3	サービス運用環境整備	・サービス仕様 ・サービス運用設計 ・サービス運用ドキュメント ・システム運用ドキュメント ・外部サービス仕様	・サービス利用ドキュメント ・教育プログラム ・利用者サポート環境 ・サービス運用体制	4.3.1	利用者環境の整備						
						4.3.2	運用者環境の整備						
		5.1	サービステスト計画策定	・サービス要件 ・サービス仕様 ・サービス運用ドキュメント ・システム運用ドキュメント ・外部サービス仕様	・サービステスト計画	5.1.1	サービステスト計画の作成						
						5.1.2	サービステストの準備						
		5.2	サービステスト実施	・サービステスト計画	・サービステスト実施報告	5.2.1	サービステストの実施						
						5.2.2	サービステストの評価						
		6	移行設計	6.1	移行設計	・ITサービス化計画 ・サービス運用ドキュメント ・システム運用ドキュメント	・移行計画	6.1.1	移りの要件と方針の明確化				
								6.1.2	移行対象の明確化				
								6.1.3	移行テスト計画の作成				
								6.1.4	移りのスケジュールと体制の明確化				
7	移行	7.1	移行	・サービス運用ドキュメント ・システム運用ドキュメント ・移行計画	・移行実施報告	7.1.1	移りの準備						
						7.1.2	移りの実施						
		7.2	運用テスト	・サービス運用ドキュメント ・システム運用ドキュメント	・運用テスト実施報告	7.2.1	運用テストの準備						
7.2.2	運用テストの実施と評価												
7.3	サービス運用準備	・教育プログラム ・サービス仕様 ・サービス運用計画	・教育実施報告	7.3.1	教育の実施								
7.3.2	サービス運用開始の準備	8	サービス運用	8.1	サービス利用受付・手配	・利用者からのサービスの利用、変更、解約申請	・サービス利用受付の記録	8.1.1	利用申請の受付				
8.1.2	手配												
8.1.3	利用者環境の設定												
8.1.4	サービス提供の開始・終了												
8.2	要求・インシデント受付			・利用者からのサービス要求およびインシデント	・サービス要求の記録 ・インシデントの記録	8.2.1	サービス要求の受付						
						8.2.2	インシデントの受付						
8.3	情報発信			・サービス仕様 ・サービス変更情報 ・システム運用者などからの通知情報	・サービスメニュー ・利用者への通知情報	8.3.1	サービスメニューの情報発信						
						8.3.2	サービスメニューの維持						
						8.3.3	利用者への通知						
						8.3.4	通知情報の維持						
8.4	利用者および課金管理			・利用者管理台帳 ・サービス利用実績	・課金情報 ・利用者管理台帳	8.4.1	利用者管理台帳の維持・管理						
						8.4.2	サービス利用実績の集計						
						8.4.3	利用者への課金						
		8.4.4	請求管理										
9	サービス評価	9.1	サービスの評価	・サービス運用報告 ・事業関係管理報告 ・供給者管理報告 ・サービス要求管理報告 ・インシデント管理報告 ・問題管理報告 ・変更・リリース報告 ・構成管理台帳	・サービス評価報告	9.1.1	サービス評価指標による検証						
						9.1.2	サービス評価報告の成案化						
						9.1.3	利用状況からの課題の発見と新たな価値の創出						
		9.2	システムの評価	・サービス運用報告 ・システム運用報告	・システム評価報告	9.2.1	システム評価指標による検証						
						9.2.2	システム評価報告の成案化						
						10	サービスマネジメント	10.1	サービス提供管理	・サービス運用計画 ・サービス運用に係る記録	・サービス運用報告	10.1.1	サービスカタログ管理
10.1.2	サービスレベル管理												
10.1.3	可用性管理												
10.1.4	キャパシティ管理												
10.1.5	情報セキュリティ管理												
10.1.6	ITサービス継続性管理												
10.1.7	ITサービス財務管理												
10.1.8	サービス報告												
10.2	関係管理	・サービス運用計画 ・供給者との契約書類 ・サービス運用に係る記録	・事業関係管理報告 ・供給者管理報告	10.2.1	事業関係管理								
				10.2.2	供給者管理								
10.3	解決管理	・サービス要求の記録 ・インシデントの記録 ・サービス運用計画 ・サービス運用に係る記録	・サービス要求管理報告 ・インシデント管理報告 ・問題管理報告	10.3.1	サービス要求管理								
				10.3.2	インシデント管理								
10.3.3	問題管理												
10.4	統合的制御管理	・変更要求 ・構成管理台帳	・変更・リリース報告 ・構成管理台帳	10.4.1	変更管理								
				10.4.2	リリース管理および展開管理								
				10.4.3	サービス資産管理および構成管理								