

# ITIL適用 システム運用・管理の水準向上と成熟度診断

ITILベースで、システム管理・運用レベルを評価し、さらなる改善に導くために活動を開始した時点での基礎調査資料。

参考文献: ITIL Ver2.0  
ITIL の意義  
自治体CIO育成 テキスト  
ITIL 実践の鉄則  
他

itSMF-JAPAN  
日本IBM HP  
総務省  
久納信之著 技術評論社

ITの世界では、ますます多様化するIT環境を管理・運用するための業界標準となるアプローチが急速に求められてきた。そうしたフレームワークとして世界的に支持を受けているのが「IT Infrastructure Library:ITインフラストラクチャーライブラリ」略して「ITIL」である。ITILは、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フレームワークです。1980年代に英国政府のOffice of Government Commerce(OGC)が作成し出版局(Stationary Office)より書籍として発行されて以来進化を続けています。また、itSMF(ITサービスマネジメント・フォーラム)は英国で1991年に非営利団体(NPO)として設立された会員制ユーザー・フォーラムで、ITILの普及促進を目的に活動している。

ITILはビジネスにおいてITをより効果的/効率的に活用するための高品質なアプローチを推進している。ITILのベストプラクティスは規模や利用しているテクノロジーに関係なくすべてのIT部門に適用することができる。今日では、ITILはITサービスマネジメントの世界でのデファクト・スタンダードとなっている。

なぜ業界標準に準拠したITマネジメントが必要なのでしょう

昨今のIT環境はますます複雑化かつ大規模となり、管理統制するための際限のない挑戦を与えているように見える。情報システム運用の重圧は、運用自体からのみでなく、お客様の要望にこたえるため組織目標を超えて実現に努力されている経営者層からの要求にもこたえなければなりません。このような状況の中、情報システム部門の担当者からは利用者の要望に沿った最適なサービスが、また上昇しがちな運用コストを抑えながらITシステムインフラを管理できる実績のあるサービスが、一層求められている。ITILはこれら全てに答えています。

#### 情報システム運用管理上の課題

- ITサービスのデリバリーと保守のコスト
- ITサービスからの品質と価値の要求
- IT投資に対する測定可能な価値の要望
- ITシステム基盤の複雑性
- IT変更の頻度
- ITサービスへの依存度と可用性要求の増大
- セキュリティへの考慮

#### 事業経営者の課題

- より優れより統制されたITサービスの提供
- ITとお客様との間のコミュニケーションの改善
- 経費とITシステムインフラ供給のコントロール
- ITサービス提供のコストと事業利益との相関関係の容易な正当化
- 事業目標に直結するITシステムインフラへの要求に対する迅速な対応
- 予算超過と遅延プロジェクトの低減

## ITILの強み

ITILは、組織が効率的/効果的にテクノロジーを活用できるようガイドするロードマップの役割を提供している。有効な実績があったベスト・プラクティスと実現可能な技術を組み合わせることにより、組織はITマネジメントシステムに相当な経済的価値を見出すことが可能です。さらにはビジネス・ユーザーに高品質なサービスを提供することが可能となり、最終的に企業の投資に見合った価値を提供します。

### 定義、管理、測定、改善

ITプラクティスに定義を提供することによって、ITILは、テクノロジーをより効果的で費用対効果の高い利用ができるように組織をガイドするロードマップの役割を提供しています。

ITILは下記を前提で開始します：

定義されないものは管理することができません

管理されないものは測定することができません

測定されないものは改善することができません

## ITILの段階的な導入

ITILの採用は相当なコミットメントおよび投資を必要とする。必要となるベスト・プラクティスのプロセスおよび訓練を開発および維持するために、ITILは、トレーニングおよび管理のための時間への投資を必要とします。このために、ITILが継続的な改善を前提として、段階的に導入されることは珍しくない。ベスト・プラクティスを作成するために必要な考慮事項、計画、活動はサービスマネジメントの計画と導入と呼ばれるITILの出版物に記述されている。このドキュメントは、組織のIT予算および成熟度に基づいてサービス実行の必要なレベルを定義するフレームワークを提供するものである。

# MEMO

インシデント管理 最終目標は、インシデントの発生時に一刻も早くビジネス活動を復旧させること。

構築時システム特性とスモールステップ・クイックウィン

不都合が発生してからでなく、予防保全 (PM) 的なアクションを積極、継続的に行うこと。



サービスマネジメント企画・導入

サービスマネジメント

- サービスデリバリ (Service Delivery)
- サービスレベル管理 (ServiceLevelManagement)
- ITサービスコスト管理 (Cost Management for IT Service)
- キャパシティー管理 (Capacity Management)
- ITサービス継続性管理 (IT Service Continuity Management)
- 可用性管理 (Availability Management)

サービスサポート (Service Support)

- サービスデスク (Service Desk)
- インシデント管理 (Incident Management)
- 問題管理 (Problem Management)
- 構成管理 (Configuration Management)
- 変更管理 (Change Management)
- リリース管理 (Release Management)

セキュリティ管理

アプリケーション管理

ソフトウェア資産管理

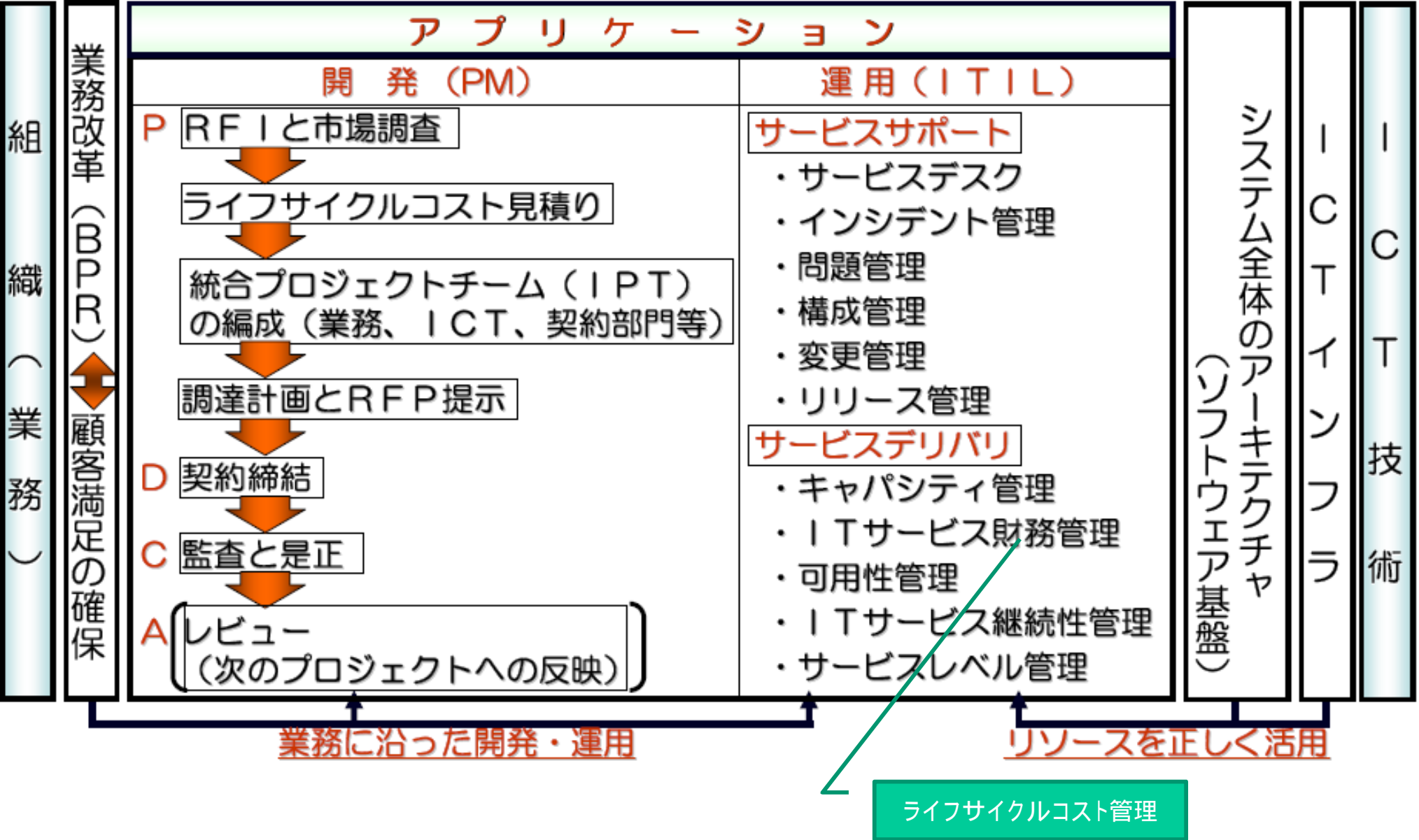
ビジネス

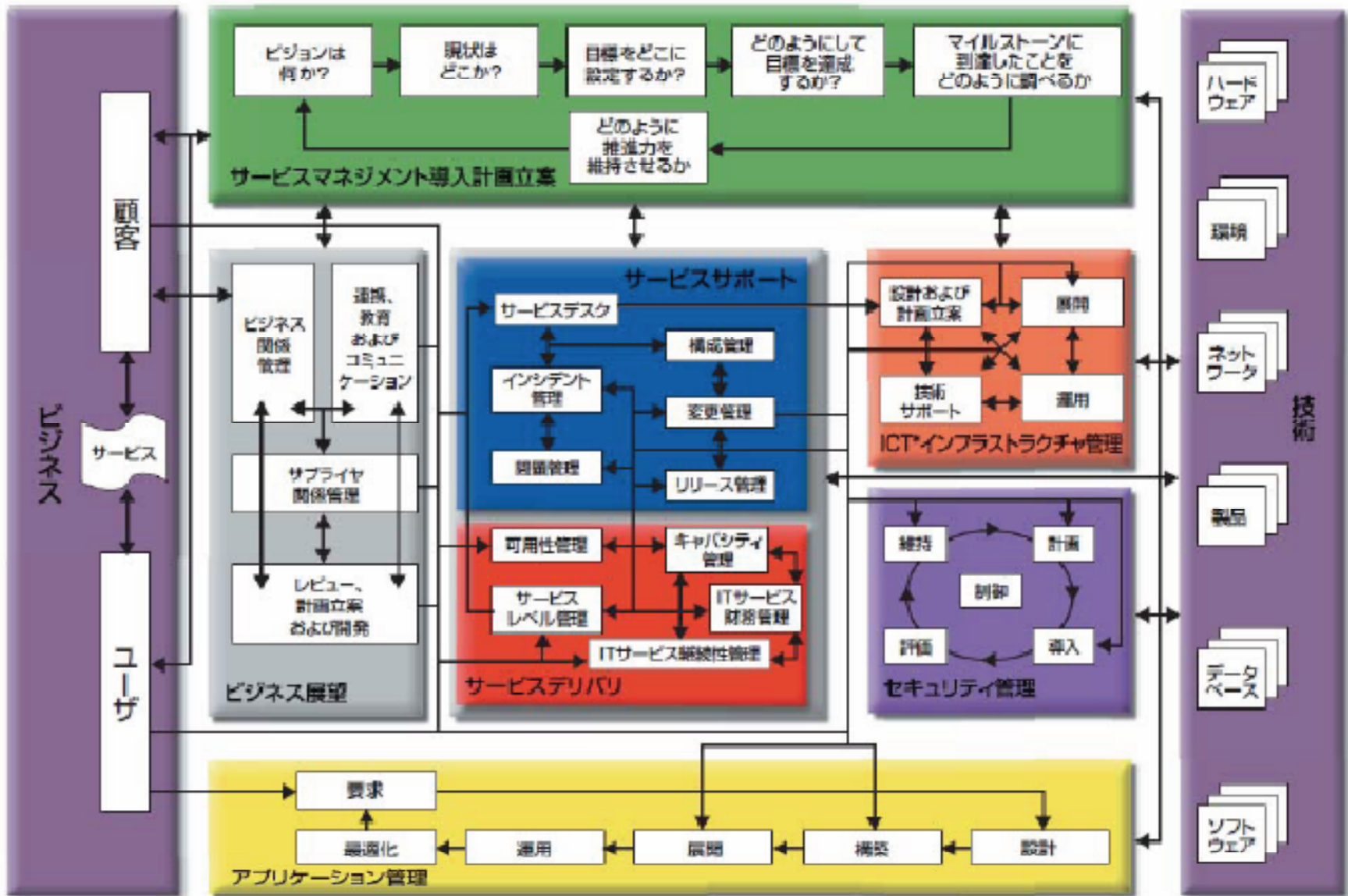
ビジネス展望

テクノロジー

インフラ管理

出典: 総務省 情報通信政策局  
地方情報化推進室





総務省 自治体CIO育成研修 ITIL編 より 引用

## ITIL サービスサポート チェック表

サービスサポート (Service Support)	概要 サービスサポートでは、ITサービスの利用者に対するサービスの日常的なサポートを適切に実施するために必要な管理事項について記述されています。	成熟度 全体 / 内部	コメント
サービスデスク (Service Desk)	サービスデスクとは、ITサービスの利用者にとって、IT組織への最初の連絡窓口になり、インシデント(補足の用語集を参照)、問題の記録、解決、監視及び変更要求の受付と広範囲にわたり管理します。		
インシデント管理 (Incident Management)	インシデント管理とは、インシデント発生時にその解決及びサービス提供をすばやく復元するための管理のことです。インシデントについて適切に記録を採取することで、その後の多くの業務の効率性を高めます。インシデントの例として、アプリケーションが使用できなくなった、ハードウェアが故障した等があげられます。		
問題管理 (Problem Management)	問題管理とは、発生した問題の根本原因を発見するといった受動的な活動だけでなく、可能な限り能動的に障害の発生を防止するための管理をいいます。		
構成管理 (Configuration Management)	構成管理とは、変化し続けるITインフラストラクチャ(例えば、サーバなどのハードウェア、ネットワークなどのIT基盤)についてのコントロール(例えば、標準化、状況の監視等)、コンポーネント(構成要素)の識別並びに詳細情報の収集及び管理を行うことです。そして、他のプロセス(変更管理、可用性管理等)へITインフラストラクチャに関する情報提供を行います。		
変更管理 (Change Management)	変更管理とは、ITインフラストラクチャに対する変更の許可と実装を確実に行う管理のことです。		
リリース管理 (Release Management)	リリース管理とは、テストを経て稼働環境への導入を成功させるために、正しいバージョンのソフトウェア及びハードウェアを確実に提供する管理のことです。		

## ITIL サービスデリバリ チェック表

サービスデリバリ (Service Delivery)	概要 サービスデリバリでは、業務を実施するために利用者が必要とするITサービスの内容と、サービスを提供するために必要な管理事項が記述されています。	成熟度	コメント
サービスレベル管理 (ServiceLevelManagement)	提供されるべきITサービスの種類と品質に関して、提供者と利用者が明確な合意をサービスレベルアグリーメント(SLA)を通して行なうとともに、これを維持することを達成目標として管理することをいいます。具体的な実現方法として、組織は、利用者の満足度を向上するために、利用者のニーズの把握とそれに基づくサービスを実施することがあげられます。		
ITサービスコスト管理 (Cost Management for IT Service)	ITインフラストラクチャやITサービスに関わるコストと利益を正しく把握し、予算管理と会計に結びつける管理のことです。		
キャパシティー管理 (Capacity Management)	サービスレベル管理で設定された利用者との合意を実現するために、ITリソースのコスト、取得時期、展開などを最適化することを目的にパフォーマンス管理、需要予測、負荷管理、アプリケーションの見直し等を行う管理のことです。		
ITサービス継続性管理 (IT Service Continuity Management)	災害等で利用者の業務が中断された場合においてITサービスの災害復旧対策の準備と計画を行い、それを管理することです。		
可用性管理 (Availability Management)	利用者と合意したITサービスの可用性を実現するために、保守の最適化やインシデント数の最小化をはかるための手段を設計し、それを管理することです。		



## ITIL チェック表

ITIL	概要	成熟度	コメント
企画・導入			
インフラ	安定した情報通信インフラストラクチャを提供するために必要なプロセス、組織及びツールを管理します。具体的を実施をする場合においては、設計と計画立案、展開、運用及びテクニカルサポートを行います。		
セキュリティ	ITインフラストラクチャを不正な利用(データへの不正なアクセス等)から守るための対策を管理します。		
アプリケーション管理	開発されたアプリケーションが適切に実装され、合意されたレベルのサービスを確実に提供することを管理します。また、その管理をアプリケーションの展開、運用、サポート及び最適化といった観点から行います。		
ソフト資産管理			

レベル1: プロセスが確立されていない初期段階  
 レベル2: 特定のプロジェクトリーダーや技術者に依存している状態  
 レベル3: 首尾一貫したプロセスを標準として持っている段階  
 レベル4: 標準化されたプロセスを定量的に測定し、洗練化していく状態  
 レベル5は技術・要件環境の違いによって、標準プロセスを最適化して用いられる段階