

2R-07 オープンシステムの効率的な運用管理 ～運用改善のための『SLA導入』とその検証～
森田 義広 東レ (株) 浅木 崇 川鉄情報システム (株)
梶川 研一 日石情報システム (株) 村田 憲明 富士通ソリューションシステムエンジニアリング (株)
細谷 克己 平和情報センター (株) 櫻井 明彦、大嶋 義行 富士通 (株)

1. 研究成果の背景と目的

ネットワークコンピューティング時代の今、TCO^(注1)は増加を続けており、企業にとって多大な負担となっている。各企業は“運用管理の効率化”を進めているが、TCO問題は今なお、情報システム部門の最重要課題でありつづけている。なぜ解決されないのか。我々は、LS研(富士通ユーザの研究会)において、「TCO問題の本質を分析し、その解決策を提言すること」を目的として研究を進めた。本稿では、その研究成果の概要を報告する。

(注1) TCO(Total Cost of Ownership) : 情報システムを保有することで発生する総コスト。

2. 研究内容 : 研究の範囲、問題点の分析と解決策の検討

我々は、議論を通じて TCO 問題の本質はコスト配分の適正化ができていないことにあるとの結論に達し、サービスの必要性とかかるコストの妥当性を認知させることで TCO 問題を解決できると考えた。

そこで、アウトソーシングサービスの契約時に行われる「サービスの定量化・定性化」および「サービス受益者との合意」作業(SLA : Service Level Agreement)に着目、これを企業内の運用管理改善に取り入れることで、TCO問題の解決を図ろうとする「SLAを導入した運用管理改善手法」を考案した。

3. 研究成果 : 「SLAを導入した運用管理改善手法の提言」

(1) 手順の概要

工程① : 現状のサービスレベル明確化とSLメニューの作成

工程①は、現在、情報システム部門が利用部門に対して提供しているサービスのレベルを明確化すると共に、現状のサービスレベル(以下SLという)を向上、および低下させたパターン(SLメニュー)を数種(2~5パターン程度)定義し、適正化に向けての方向性を洗い出すフェーズである。

具体的には、サービスを提供するための詳細な運用管理作業とコストを定量化した「作業レベル定義表」と運用管理作業の実施効果を利用者へのサービスとして表現し、メニュー形式で記述した「SL提案表」の二つの資料を作成する。

運用管理作業は本質的に利用者に見えにくいものである。我々が提言する運用管理改善手法のポイントは、運用管理作業を利用者メリットとして表現する手段、工程を確立した点にある。

Efficient Operation and Management of Open System

~"Introduce SLA" for Improvement Operation and It's verification ~

Yoshihiro Morita

Computer Section Information System Department

1-1 Sonoyama 1-chome, Otsu-shi, Shiga, 520 JAPAN

工程②：サービスレベルの評価と適切なサービスレベルの決定

工程②は、現状の運用状況を踏まえ、現在のSLが適正なのか、不足、あるいは過剰なのかを情報システム部門が評価し、改善方針を決定するフェーズである。工程①で作成した「SL提案表」「作業レベル定義表」を用いることで、最適化の方針を選択式で決定することができ、また、変更後のコスト変動や変更にあたっての問題点を簡単に把握することができる。図1に「SL提案表」の利用方法を示す。

工程③：利用部門・経営層との合意

合意対象者は、「SL提案表」を使用し、改善方針の妥当性を他のメニューと比較しながら相対的に判断する。判断基準は以下のとおり。

- ・ サービス向上が目的である場合、運用品質向上によるメリットと、増加するコストを対比し判断
- ・ コスト削減が目的である場合、SLの低下がITの効果的利用の妨げになっていないかを判断

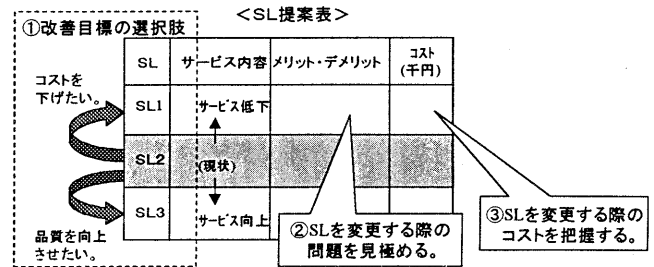


図1 SL提案表の利用方法

(2) 効果

効果①⇒利用者の観点で、サービスの必要性が判断でき、コストの適正化、正当化が可能

今回考案した工程をたどることで、利用者の要求レベルを定量化、定性化することが可能となり、企業にとって適切なSLの設定、および、かかるコストの正当化が行われるはずである。また、合意後は、改善に向けての行動に速やかに移行できる。

効果②⇒責任範囲の明確化ができ、情報システム部門への無理な要求を抑止できる

工程③で合意されたSLにより運用が行われている限り、情報システム部門への無理な要求は発生しないはずである。仮に新たな要求が発生したとしても、再び最適化を行うことが可能である。

LS研の論文研究において、「メールサーバの運用改善」事例をもとに、この手法の検証を行ない、「SLA導入」は「運用管理の適正化」に絶大な効果があり、大変有効なツールであるという結論に達した(事例研究の具体的内容はLS研論文に記載している)。

4. おわりに

当分科会では「TCO問題の本質を分析し、その解決策を提言すること」を目的として研究を進めたが、その議論の中で明確になったことは、「サービスとコストはトレードオフの関係にあるが、従来のTCO問題解決においては、コストダウンのみが目的とされ、サービスについての考慮がほとんどされてこなかった」という事実であった。これに対し、当分科会で考案した「SL提案表」「作業レベル定義表」は、図2のように現状および移行目標をサービスとコストの両面から捉えることで、単なるコストダウンに終わるのではなく、サービスとコストの最適化を実現するためのツールとしての活用が期待できるものである。

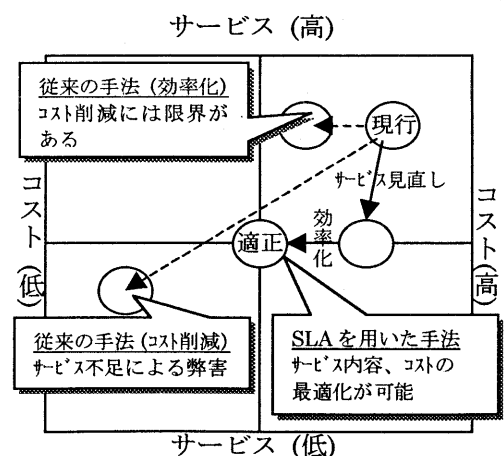


図2 サービスとコストの関係