

サービスレベル管理: SLM(サービス提供 のサービスが、合意された達成可能な目標値wオ満 PDCAマネジメントサイクルでサービスの維持、向 プロセス) たすように提供されること 上を図る サービス継続要求事項は事業計画やSLA、 リスクアセスメントに基づいて決定する 継続管理では、災害のインパクトを定量化 するためにビジネスインパクト分析(BIA: BIA: 業務が停止・中断した場合に事業全体が受 Business Impact Analysis) や、リスク分析(RA: Risk Analysis) を行い ける業務上、財務上の影響が度合いを分析すること 災害発生ときに最小時間でITサービスを復旧させ 事業を継続させるための事業継続計画(BCP) サービス継続及び可用性管理(サービス提供 をたて、事業継続管理(BCM: Business サービスの継続性と可用性の両方を管理する プロセス) Continuity Management)を実施する 必要なときに合意された機能を実行する能力 可用性管理は四つの側面をモニタ、測定、分析、報 合意された機能を中断なし実行する能力 障害の後、迅速に通常の稼働状態に戻る能力 サービス性 外部プロバイダが契約条件を満たす能力 最適なコストで合意された需要を満たすために、 CPU、メモリ、ディスク、ネットワークなどの利 サービス提供者が十分な能力を備えることを確実似 サービスがSLAの目標を満たすように、 用率を監視&管理し、それぞれのリソースの閾値を キャパシティ管理(サービス提供プロセス) する一連の活動 サービスをモニタし、パフォーマンスを測定する
設定する インシデント及びサービス要求管理(解決 顧客へのサービスを迅速に回復し、提供を続 インシデントとは、ITサービスの計画外の中断、品 インシデントについては識別、記録し、優先度付 質の低下のことです. プロセス) けるためのプロセス けを行なっている 一つまたは複数のインシデントの根本原因のことを 問題と言い、その問題を突き止めて、登録し管理 問題管理(解決プロセス) するのが問題管理 根本原因より対策し、再発防止する 大規模かつ複雑なITサービスとインファルコンを管 CMSで使われるデータベースを構成管理 サービスや製品を構成する全てのCI(理するため、CMS (Configuration Management データベースCMDBといい、プロジェクト情報 System: 構成管理システム) を構築して一元管理 Configuration Item: 構成品目) を識別し、維持 やツール、イベントなど様々な情報を一元管理 構成管理(統合的制御プロセス) 管理する 事業戦略やビジネスプロセスの変更など様々 なものがある.そのため、顧客やユーザ、開発者、 文書の変更を安全かつ効率的に行うための管理、事 システム管理者、サービスデスクなどの様々な立場 の利害関係者が定期的に集まり、変更 業やITからのRFC(Request for Change:変更要 求)を受け取って対応する.全ての変更は漏 をアセスメントするCAB (Change Advisory 変更管理(統合的制御プロセス) れなくCMDBに記録し、反映させるが必要です. Board:変更諮問委員会)が開かれる リリース管理では、本番環境にリリースした確定版 の全てのソフトウェアのソースコードや手順書、 変更管理プロセスで承認された変更内容を、 マニュアルなどのCI(構成品目)を一か所 ITサービスの本番環境に正しく反映させる作業(にまとめて管理する.このまとめておく書庫

最終目標は、現在の全てのITサービスに対して合意

リリース作業)を行うのがリリース管理及び展開管

されたレベルを達成すること、そして将来

SLMでは、サービスの利用者都サービスの提供者

のことをDML(Definitive Media Library:確定版

メディアライブラリ)と言い

の間でSLAを締結し、