

2005年1月24日

データセンタ活用の ITIL®対応 MSP サービス 「@Managehome Enterprise」を開始 ～ITIL®ITサービスマネジメントを実現する運用管理サービス～

株式会社日立情報システムズ（執行役社長：堀越 彌、本社：東京都渋谷区）は、システム運用のベストプラクティスを集めたガイドライン「ITIL®（注1）」に対応した MSP サービス、「@Managehome Enterprise（アットマネージホームエンタープライズ）」の提供を開始いたします。

「@Managehome Enterprise」は、ITIL フレームワークの「サービスサポート（注2）」全般に対応した MSP サービスで、当社のデータセンタを基点にお客さまの IT サービスマネジメントを実現するのが特長です。**お客さまは当サービスの利用により、自社内でシステム運用管理体制の拡張やインフラ再構築をすることなく、ITIL に対応した信頼性の高いシステム運用環境を短期間で構築・運用できます。**

（注1）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、日々の運用手法を記述した「サービスサポート」と、中長期的なサービスの管理手法を記述した「サービスデリバリー」から成り立っています。

ITIL®は、英国政府 OGC(Office of Government Commerce)の登録商標です。以下「ITIL」と略します。

（注2）サービスデスク、インシデント管理、問題管理、構成管理、変更管理、リリース管理

1. サービス開始の背景

企業活動で情報システムが担う役割は年々大きさを増しており、システムの停止がビジネスの停止に直結するほど、システム安定稼働の重要性が高まっています。一方、情報システムはオープン化と大規模化により高度化・複雑化を続けており、その運用にかかる労力とコストも年々増大しています。各企業のシステム部門は、情報システムの信頼性向上に迫られる一方、コストは抑えたいという相反する課題を抱えています。

この課題解決のため、ITIL に則してシステム運用業務を見直す動きが盛んになっています。また、IT ベンダー各社も、ITIL に基づいて企業のシステム運用を評価・分析し、改善を支援するコンサルティングサービスを開始しています。

しかし、ITIL に則したシステム運用を実現するには、自社システムの運用管理体制の整備と運用管理基盤の再構築が必須であり、それには以下の課題があります。

- ①システムの安定稼働・維持で日々の運用業務が手一杯であり、運用管理体制の整備（運用プロセス見直し、検討、改善など）を行う人員がいない。
- ②ITIL 対応の運用担当者育成にはノウハウが必要であり、短期間では育成不可能。
- ③システム運用管理基盤の再構築が必要となり、そのためのコストと時間がかかる。
- ④ITIL 対応の運用体制・運用管理基盤を構築しても、構築後の運用を ITIL プロセス通りに継続して行うのは困難。

当社ではアウトソーシングベンダとして培った長年の運用ノウハウを活かし、お客さまのシステム運用管理をサポートする MSP サービス「@Managehome」を提供してきました。今回サービスを開始する「@Managehome Enterprise」は、上記課題解決のため、ITIL に対応したシステム運用管理体制を当社データセンタを基点にした MSP サービスとして提供するものです。

2. 「@Managehome Enterprise」の特長

(1) 当社データセンタを基点としたサービスの利用で、ITIL 対応運用管理が短期間・低コストで実現

ITIL 対応に必要なサービスデスク、インシデント管理のためのシステム・人員を、当社が用意します。お客さまは当社の共用環境を利用することで、自前で管理基盤を構築する必要がなくなり、投資・運用コストを削減できます。

(2) インシデント情報の一元管理により、障害対策工数を削減

過去のインシデント（障害や性能低下など、サービスの品質を低下させる恐れがある事象 注）情報をデータベース化し、蓄積、情報共有することで、障害メッセージなどをキーワードに、対策情報や過去の事例を検索し、障害究明に必要な情報を速やかに入手できます。これまで人手に頼っていた当作業のシステム化により、障害対策にかかる工数を削減できます。

（注）インシデントとは、IT サービスマネジメントにおいて、サービスの品質を低下させたり、あるいは低下させる恐れのある、あらゆるイベント（事象）を指します。（インシデントの例：アプリケーションを使用できなくなった、ハードウェアが故障した、印刷ができなくなった、など）

(3) IT マネジメントにおける情報共有とスムーズな連携

システムのインシデント対応状況を、インターネット経由で常時確認できます。また、インシデントの深刻度に応じて担当者に情報を展開できるエスカレーション機能により、担当部署や人員が分散している場合でも、連絡・連携をスムーズに行えます。

(4) 24 時間 365 日体制の高信頼できめ細かな運用管理

システムを、当社データセンタから 24 時間 365 日体制で監視します。また、サービスデスクを窓口にして、日々の運用管理から障害の復旧支援、恒久対策までワンストップで対応し、システムの安定稼働を実現します。

3. 「@Managehome Enterprise」のメニュー構成

「@Managehome Enterprise」は、従来から提供している MSP サービス、「@Managehome Basic」、「@Managehome Advanced」と、今回スタートした「@Managehome QRS（Quick Reliable Service desk）」の 3 種類で構成されます。

ITIL フレームワークのサービスマネジメントに対応するのは、今回スタートした「@Managehome QRS」です。当サービスの利用により、お客さまは運用管理体制見直しに伴う新たな人員の確保・育成や、運用管理ツールを導入して運用管理基盤を再構築する必要もなく、短期間で ITIL に則った運用管理体制を構築できます。

【「@Managehome Enterprise」の全体構成】



【「@Managehome QRS」のメニュー構成】

(1) サービスデスク (ITIL サービスデスクに対応) 【必須】

システム障害・性能低下などのトラブルや、運用変更依頼などの問い合わせ窓口を提供します。必要に応じて担当者、専門 SE へエスカレーションし、迅速に回答・報告します。

(2) インシデント管理サービス (ITIL インシデント管理、問題管理に対応) 【必須】

インシデント（障害や性能低下など、サービスの品質を低下させる恐れがある事象）に対し、調査・診断を行い、迅速な解決・サービス復旧を行います。

(3) 問題管理サポートサービス (ITIL 問題管理に対応) 【オプション】

発生したインシデントの根本原因を究明し、恒久対策をご提案します。また、過去のインシデントの傾向を分析し、将来のインシデント発生を未然に防ぐプロアクティブな管理を行います。

(4) 構成変更管理サービス (ITIL 構成管理、変更管理、リリース管理に対応) 【オプション】

障害対応時の基本情報となるシステム構成情報を管理します。また、構成変更時は変更プロセスを明確にし、影響範囲を検証の上、正確に実施します。

(5) ITIL アセスメントサービス 【オプション】

お客さまシステムのインシデント対策・管理状況などの現状分析を行い、問題点の洗い出しと ITIL プロセスに沿った適切なマネジメントサービスをご提案します。

4. 販売価格、販売目標

(1) 販売価格

① 初期作業費：

・ITILアセスメントサービス	200万円～
・サービスデスク環境構築	個別見積

② 運用作業費

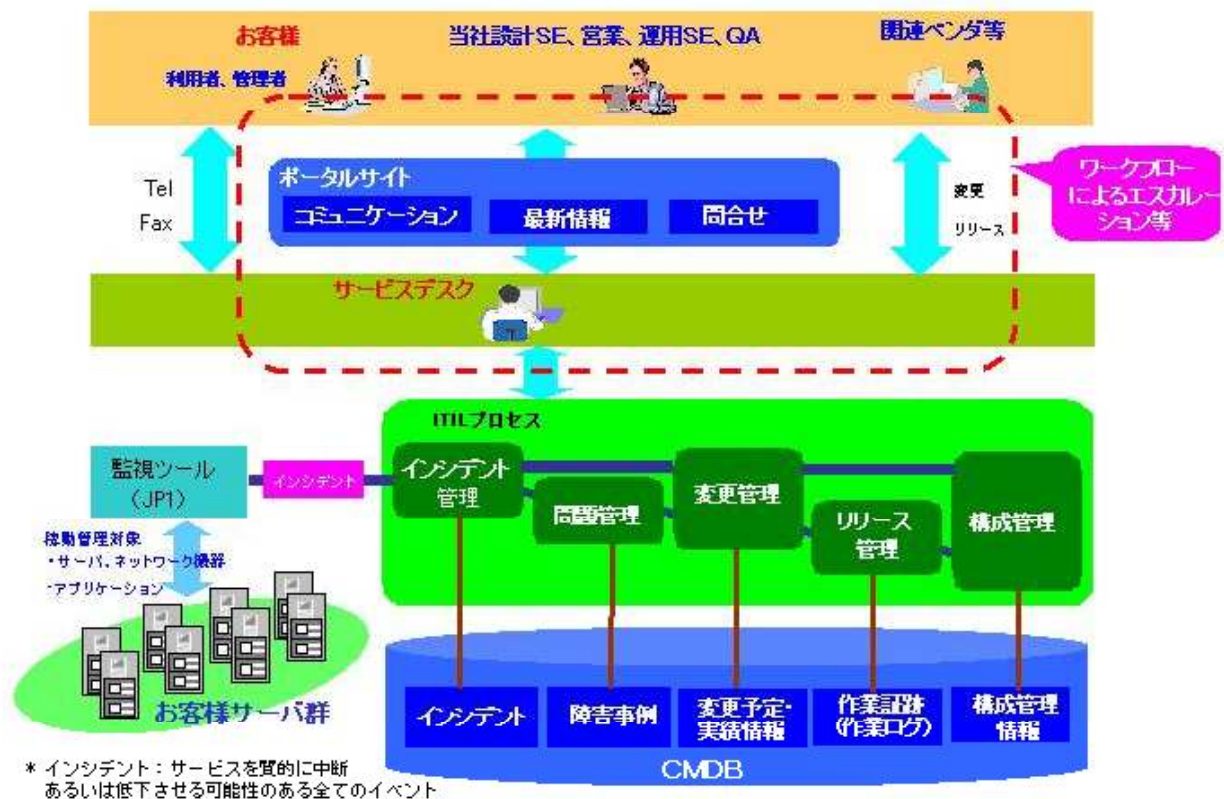
・サービスデスクサポート：	5万円／月・ラック～
・インシデント管理サービス：	臨時作業(インシデント発生時)。5ラック単位で4件以内の場合はサービスデスクサポート費に含む。 上記を越えた場合は別途精算。
・問題管理サポートサービス	個別見積
・構成変更管理サービス	1万円／月・ラック～

(2) 販売目標金額・社数

今後3年間の累計で50社、25億円の売り上げを計画

5. ご利用イメージ

<ITIL®対応プロセスイメージ>



6. お問い合わせ先

【お客さまからのお問い合わせ先】

商品問い合わせセンター FainDesk（ファインデスク）

TEL 0120-346-401（フリーダイヤル）受付時間 9：00～18：00（土・日・祝日は除く）

FAX 03-3770-5712 e-mail faindesk.p@hitachijoho.com

【報道機関からのお問い合わせ先】

社長室広報・IRグループ 松林、杉山（〒150-8540 東京都渋谷区道玄坂1-16-5）

TEL 03-3464-5073 FAX 03-3496-5684

以上

*掲載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

*ITILは、英国政府OGC（Office of Government Commerce）の登録商標です。

日立情報が提供するMSPサービス概要は、以下のWebサイトで公開しております。

日立情報 MSP サービス紹介サイト：<http://www.msp.fwd.ne.jp/>