

運用監視のアウトソーシングをご検討中の
「SaaSベンダ様」「ITサービスベンダ様」必見

はじめての 運用アウトソーシング 4つのポイントで学ぶ 「失敗しないベンダー選び」



最重要なのが「安定稼働」でも、コストや人手不足など課題は様々…

提供するサービス内容に違いがあっても、システムの運用監視・保守の目的に変わりはありません。

その第一は、**安定稼働**していることです。加えて、万が一のトラブル発生時の対応はサービス品質に繋がり、顧客満足度とも大きな関わりがあります。迅速にトラブルに対応できる対応力が求められます。

また、**コスト削減**は永遠のテーマです。自社の技術者が24時間365日の運用監視・保守を行うことで、担当者の負担が増加し、運用監視・保守以外への業務に携わる時間を奪うこととなります。

システム運用監視・保守で解決すべき **4つ** の要素



\\ **運用アウトソーシングで解決!** //

運用監視の課題を解決するための運用アウトソーシングの選び方とは？

こうした安定稼働、サービス品質向上、人手不足への対応、コスト削減はシステム運用の担当者にとって共通の課題です。その解決方法の一つとして、運用のアウトソーシングがあり、多くの企業が採用しています。しかし、すべての企業が活用成功している訳ではありません。運用アウトソーシングを成功させる第一歩は、**サービスベンダーの選択**にあります。

このホワイトペーパーでは、運用アウトソーシングのサービスベンダーを選択するポイントを4つご紹介します。このポイントは、同時に**自社の課題を整理する際の視点**としても有益でしょう。

運用アウトソーシングベンダー選び **4つ** のポイント

ポイント1
コスト

ポイント2
信頼性

ポイント3
サポート

ポイント4
柔軟性と拡張性

料金体系を理解して必要な運用監視体制に見合った「コスト」を確認しましょう

運用監視・保守サービスとは、具体的にはどのようなサービスなのでしょうか。大きく分けると、①サーバーの監視、②アラート発生時の対応、③そのほかの3つですが、料金体系もこれらに基づいていることが一般的で、下記のポイントなどで費用が変動しますので、必要とする運用監視体制に見合っているかを確認する必要があります。

また、ITサービスベンダ様の場合、コストだけで選んでしまうと、信頼性を重視する大型顧客・案件を受注した際に委託先の基準で指摘を受ける場合があります。

コスト変動要素 1 監視対象となるサーバー台数

監視対象となるサーバー台数を料金基準にする場合、台数が増えれば、コストも増加します。成長中のビジネスの場合には、将来、大幅なコストアップになる場合もあるでしょう。



コスト変動要素 2 アラートの発生数

アラートの発生数を料金基準する場合、設定する上限が大きすぎれば過剰投資になりますが、サービス開始直後は初期トラブルでアラートが多発する例もあるので、適宜、契約を見直す必要が生じます。



コスト変動要素 3 手順書の追加・変更

運用アウトソーシングはあらかじめ定められた手順書にしたがって行われますが、運用の変更や監視対象の増減、手順書の追加・変更などに費用が発生する場合があります。



コスト変動要素 4 オペレーターのチーム体制

対応するオペレーターが専任チームか共用（シェアード）体制か、リモートセンターでの対応か、オンサイト常駐での対応か、などがコストに大きな影響を与えます。



コスト変動要素 5

レイヤレベルの運用

上記のようなプロセス・体制以外にも、ハードウェア、OS、MW、アプリケーションなどのレイヤレベルの運用まで任せると、コストも変わってきます。



判断しづらい「信頼性」を評価するための4つのチェックポイント

システムの安定稼働は、サービスを利用するユーザーにとっても重要な課題です。そのため、運用監視をアウトソースしている場合は**サービスベンダーの信頼性**が顧客企業から確認される場合があります。**ベンダーの規模・体制・対応**などをしっかりと評価していく必要があります。

チェックポイント 1

企業規模や実績

企業規模（上場有無）やサービス提供年数、信頼性を求める業界での実績（金融、通信など）のほか、ISO認証（ISMS/ITSMS、Pマークなど）をはじめとした各種認証の取得状況などを挙げるすることができます。



チェックポイント 2

運用センターの品質

運用センターでオペレーションなどの業務を行っている場合は、セキュリティ体制や建物の堅牢性、電力供給状況などがチェックポイントになるでしょう。法定停電などのないデータセンター用建物での運用が必要な場合もあります。



チェックポイント 3

ビジネスの成長に合わせた対応

運用アウトソーシングを利用するビジネスが成長過程にある場合、監視するサーバー台数や監視対象などの増加に迅速に対応してもらえるかを、事前に確認しておく必要があります。



チェックポイント 4

開発や構築との連携

運用は開発や構築との連携（DevOpsなど）も重要です。システム開発・構築にも対応できるSIerであれば、総合的なサポートが期待でき、一層の運用効率化も期待できます。



手順書の作成・変更の対応で見極めやすいベンダーの「サポート力」

運用アウトソーシングはあらかじめ定められた**手順書**にしたがって行われます。つまり、どのようなアラートに対して、どのように対応するかを定めた手順書を、事前に作成しておく必要があります。この手順書の作成・変更は**ベンダーのサポート力を見極める**ための重要な要素となっています。導入時、サービス開始後ともに、いくつか気を付けるべきポイントを確認しましょう。

Point 1 導入時に気を付けるべきポイント

- はじめて運用アウトソーシングを利用する企業が、この手順書の作成でつまづく場合が少なくありません。
- 運用手順書や各種ナレッジの整理にもノウハウがあり、運用手順書や各種ナレッジが整備されていない場合、これらの整備をサポートしてくれるかどうかは、特に はじめて運用アウトソースを利用する際には重要なポイントになるでしょう。



Point 2 運用アウトソーシング開始後に気を付けるべきポイント

- 日々変化するビジネスに合わせて、監視対象や運用方法は変化していきます。その際には、手順の変更や追加が必要になります。運用アウトソーシングの契約内容によっては、新たな手順書の受け入れに、別途費用が発生する場合がありますので、契約時には注意が必要です。
- 発生したアラートを分析して、運用改善に利用することは、システムの安定稼働に必要な作業です。分析や改善提案を行ってくれる運用ベンダーであれば、運用の効率化や安定稼働の実現にも繋がります。



変化するビジネスに対応していくために重要となる「柔軟性と拡張性」

すでに説明しましたが、**自社のビジネスの変化**に対応できるかどうかは、サービスベンダー選択の大きなポイントです。

また、運用アウトソーシングの導入は、多くの場合、一部のシステムから行い、運用実績・効果を確認しながらその範囲を拡大していくのが一般的ですから、**どこまでアウトソーシングの範囲を拡大できるか**を事前に確認しておく必要があります。

Point 1

新規ビジネスでは特に重要！ ビジネスの成長への対応力

- ビジネスが成長することで、監視するサーバー台数は増加していきます。新しいサービスの提供を開始すれば、新しいアラートに対応する必要が生じますので、こうした変化に迅速にできることが重要です。
- 従来は求められていなかった24時間365日の対応がビジネスの拡大とともに求められるようになることも想定されます。新しいニーズへの対応力も必要となります。



Point 2

運用アウトソーシング範囲を 拡大していく際の対応力

- 監視対象となるプロセスの拡大だけでなく、運用アウトソーシングが可能なレイヤも拡大できるかどうかも確認しておくとい良いでしょう。
- 運用アウトソーシングの範囲を広げることで、サービスベンダーとの協働関係が強化され、アウトソーシング範囲の拡大や運用品質の向上などの効果が期待できます。



DTTSの運用監視・保守サービス「ReSM」とは？

ここまで運用アウトソーシングのサービスベンダーの選択の4つのポイントを紹介してきました。

ここでは、4つのポイントで、DTTSが提供している運用監視・保守サービス『ReSM』についてご紹介します。

ReSM 運用監視サービスのポイント！

Point 1 コスト

『ReSM』では、オペレーターを共有することで、作業量に応じた無駄の無い費用体系を実現しています。



Point 2 信頼性

総合SIerとして50年の歴史を持つDTTSが提供する『ReSM』は、セキュアで堅牢なデータセンター建物で運営されています。



Point 3 サポート

はじめて運用アウトソーシングを利用する企業がスムーズに導入できるように、運用移管サポートを用意しています。

内制すべきコア業務と、アウトソースすべきノンコア業務を選別することで、効果的な運用アウトソーシング活用を提案します。



Point 4 柔軟性と拡張性

サービス拡大・変更にも柔軟に対応可能で、監視対象のスケールアウトにも対応。ビジネスの成長を支援します。

また、監視サーバーの導入から運用監視後の管理や設定変更にも対応しています。



お問い合わせ先

CONTACT

株式会社 **DTS**

ITプラットフォームサービス事業本部
ReSM（リズム）担当

ADDRESS : 〒104-0032
東京中央区八丁堀2-23-1エンパイヤビル

TEL : 03-6914-5215

FAX : 03-6914-5670

URL : <https://www.resm.jp/>

Mail : resm@dts.co.jp

