

別紙6 ITILフレームに沿った体制と役割分担のイメージ

領域	ITILカテゴリー	概説	ITILプラクティス	概説	ITIL特性	横浜市	受託事業者			
							コンサル	マネジメント	「コンテント」	システム開発 運用
顧客・エコシステム	① 業務管理	事業全体を分析評価する。事業に関わる関係者間の調整を行う。	①-1 事業分析	事業分析し、ニーズを定義し、解決策を提示する。	サービス	○	○	○		
			①-2 関係管理	戦略レベルで組織と利害関係者とのつながりを確立し深める。利害関係者との関係の識別・分析・モニタリング・継続的改善を行う。	一般的	○	○			
	② サービスレベル管理	サービスレベルについて定期的観測・測定・報告を行い、維持管理する。	②-1 測定及び報告	管理対象に関する様々なデータを収集し、適切な観点でそのデータに対する有効性を評価する。	一般的	○		○		
			②-2 サービスレベル管理	サービス品質の目標をサービスレベルとして定め、モニタリング・測定・報告をする。	サービス			○		
	③ サプライヤ管理	サプライヤ(開発業者、クラウドサービサー)の管理を行う。	③ サプライヤ管理	ベンダーから高品質な製品およびサービスが円滑に提供されるようパフォーマンスを適切に管理する。	一般的	○	○			
サービス戦略	④ 戦略検討	新たなサービスの検討を行い、優先順位をつけて計画する。	④-1 戦略管理	最終目標を策定し、目標達成するための行動指針やリソースの割り当てを決める。	一般的	○	○			
			④-2 ポートフォリオ管理	資金とリソースの制約がある中で、プログラム・プロジェクト・製品およびサービスを適切に組み合わせる戦略を実行する。	一般的	○	○			
	⑤ アーキテクチャ管理	サービスの構成、データ構成、システム構成の計画、さらには維持するための統制を行う。	⑤ アーキテクチャ管理	組織の相互関係を把握し目標を達成できるよう5種類のアーキテクチャ(ビジネス・製品とサービス・情報システム・技術・環境)に関する原則・基準・ルールを提供する。	一般的	○	○	○	○	
サービス開発	⑥ 開発	計画された、新たなサービスを構築・実装する。	⑥-1 サービスデザイン	既存・新規サービスのビジネス要件を満たすためのサービスを設計し、成果物の管理・開発・テストのコントロールを行う。	サービス	○	○	○	○	
			⑥-2 サービスの妥当性確認及びテスト	製品/サービスが要件を満たしているかテストする。	サービス				○	
			⑥-3 ソフトウェア開発及び管理	アプリケーションが機能性・信頼性・保守性・コンプライアンス性・監査性の面で利害関係者のニーズを確実に満たせるように開発及び管理する。	技術的				○	○
	⑦ 開発のプロジェクト管理	期日に間に合うよう新たなサービスの構築・実装の工程管理を行う。	⑦ プロジェクト管理	プロジェクトが成功するよう計画・委託・監視・コントロールを行う。	一般的		○		○	
サービス移行・展開管理	⑧ サービス移行・展開管理	新たなサービスの開始に向けたチェック・修正、マニュアル整備、教育、広報などの調整を行う。	⑧-1 変更実現	リスクを適切に評価して変更の実行を承認し、変更スケジュールを管理し変更を成功させる。	サービス	○	○	○	○	
			⑧-2 リリース管理	新しく変更されたサービスや機能を利用できるようにする。	サービス			○	○	
			⑧-3 展開管理	新規・変更されたHW、SW、ドキュメント、ワークフローなどを対象環境に展開する。	技術的				○	

領域	ITILカテゴリー	概説	ITILプラクティス	概説	ITIL特性	横浜市	受託事業者			
							コンサル	マネジメント	システム開発	システム運用
サービス運用	⑨ サービス運用	サービスデスクやイベントの管理、稼働のモニタリングやインシデントの対応など、定常的なITサービスの運用を行う。	⑨-1 モニタリングおよびイベント管理	ITサービスの状態を監視し、イベント(=状態変化)を検知しアラートする。	サービス					○
			⑨-2 サービスデスク	ユーザとのコンタクトポイント。インシデント解決やサービス要求(問い合わせ)に対する需要を取り込む。	サービス	○	○	○		○
			⑨-3 インシデント管理	障害検知から復旧・クローズまでの管理及び分析、改善。	サービス	○	○			○
			⑨-4 ITサービス要求管理	ユーザからの申請・問い合わせ・フィードバック・ユーザへの作業依頼・対応完了までを円滑に取り扱う。	サービス					○
サービス管理	⑩ サービス管理	サービスカタログ(利用者向けの各種利用説明)の維持や、体系的な問題管理、パフォーマンスの維持など、サービスおよびシステムの維持・継続に必要な管理を行う。	⑩-1 サービスカタログ管理	エンドユーザーに向けて提供中のITサービスをまとめたリストの管理。	サービス		○	○		
			⑩-2 問題管理	インシデントの再発と業務影響を抑えるために原因を調査して解決策や既知のエラーを管理する。	サービス					○
			⑩-3 キャパシティ及びパフォーマンス管理	CPUやストレージの使用率、処理時間、エラー発生率などを管理する。	サービス					○
			⑩-4 可用性管理	SLAやインシデント情報をもとに稼働率の管理・分析・報告を行う。	サービス					○
			⑩-5 サービス継続性管理	災害・危機発生時に可用性とパフォーマンスを維持し、利害関係者の利益・評判・価値表出活動を保護する。	サービス					○
			⑩-6 サービス構成管理	サービスで利用されるHW、SW、施設、人、サプライヤ、他サービス、契約、文書などの構成を管理する。	サービス					○
			⑩-7 IT資産管理	IT資産のライフサイクル管理。	サービス					○
インフラ・セキュリティ管理	⑪ インフラ・セキュリティ管理	クラウドサービスやネットワークなどのインフラの管理と情報セキュリティの管理を行う。	⑪-1 情報セキュリティ管理	組織の事業運営に必要な情報を保護する。保護対象は情報の機密性、完全性、可用性、認証、否認防止。	一般的	○	○	○		○
			⑪-2 インフラストラクチャ及びプラットフォーム管理	サービスにおけるアプリケーション以外の部分の確保と管理。インフラは施設や空調や電力使用効率など。プラットフォームは管理機能や認証機能のように複数アプリに共通の機能を提供するもの。	技術的					○

領域	ITILカテゴリー	概説	ITILプラクティス	概説	ITIL特性	横浜市	受託事業者			
							コンサル	マネジメント	システム開発	システム運用
管理	⑫ 組織管理	組織変更、要員と能力管理、リスク管理など、事業に関わる組織運営を行う。	⑫-1 組織変更の管理	組織変更に取り組み、価値主導の変化・変革・進化を円滑に実現する。	一般的	○				○
			⑫-2 要員及びタレント管理	目標達成を支援するため適切なスキルと知識を備えた要員を適切な役割で確保する。	一般的	○				
			⑫-3 リスク管理	リスクを把握して効果的に対処できるようにする。	一般的	○	○			
	⑬ 財務管理	事業に関わる予算と支出の管理を行う。	⑬ サービス財務管理	財源資金を効果的に利用し、サービスマネジメントの戦略及び計画を支援する。	一般的	○		○		
	⑭ ナレッジ管理	スタッフの持つ知識、ノウハウの抽出と共有、スタッフの教育などナレッジの管理を行う。	⑭ ナレッジ管理	組織全体の情報と知識利用の有効性、効率性、利便性を改善する。	一般的	○	○	○	○	○
⑮ 継続的改善	事業の見直しから業務改善まで、継続的な改善活動を行う。	⑮ 継続的改善	変化するビジネスニーズに対して改善に関連する手法を作成し、サービスを整合させる。	一般的	○	○	○			