

# Sun™ Preventive Services



リスクを特定して主要な問題指標を管理することでプロアクティブな予防措置を実現し、包括的なサポート・コストを削減



自分のコレステロール値を知っておくことは大切です。自分の体重を常に気にしておくことも、自分に合ったエクササイズを続けることも大切です。でも、それは何故でしょうか？ それは、健康で健康的な生活を続けるために、リスクの特定 / 評価 / 最小化 / 管理が欠かせないからです。そして今、システムの復旧だけを考えるのではなく、リスクを管理し予防を講じるこのシンプルな方法をIT基盤に適用して、サポート・コストの割引が受けられるようになりました。Sun Preventive Servicesは予防という観点に立ち、ITサービス・デリバリーのあり方を変えていきます。Sun Preventive ServicesはIT環境のリスクを評価 / 検証し、最小化を支援するので、ユーザはリスクを管理し運用パフォーマンスを継続的に改善していくことが可能です。

## Highlights

主要なリスク指標の特定

- リスクを特定できるため、リソースと成果をよりの確に管理可能
- KPI (パフォーマンスの測定基準値: Key Performance Indicator) の評価 / 監視 / 検証が行えるため、目標を定め、その達成度合いの確認が可能

包括的なサポート

- 単にシステムだけに絞るのではなく、人材 / プロセス / 製品すべてを包括的にサポート
- 予防的サポートと補完的サポートの両方のサービスを提供するため、不慮のダウンタイムを抑制し、障害発生時も速やかに復旧可能
- コンサルティング / トレーニング / サポート・サービスを包括的に網羅
- Sunのプロフェッショナルが持つ専門知識と経験値を最大限に活用可能

管理の簡素化

- 一契約でサイト全体のSun製品をカバー
- 核となる連絡先を一箇所に集約
- 一種類の価格設定

環境が改善された際のメリット

- IT環境が健全化された場合には、サポート・コストに割引が発生
- 全体的なサポート・コストと、ダウンタイムによる支出を低減

## 予防サービスと補完サービス

Sun Preventive Servicesでは、不慮のシステムダウンや、高額な修復費用を生み出す原因となるリスクを特定するために、人材 / プロセス / 製品といった全てのIT環境を検証します。Sunが主要なリスク指標の特定を支援するため、リスクをどのように最小化し管理していくのか、詳細にわたって検討することが可能になります。そして、お客様のITスタッフと共に取り組むことでSunのナレッジ / ベスト・プラクティス / 方法論を継承し、皆様のスキルの向上に役立て業務効率を最大化します。

また、Sun Preventive Servicesはそれぞれのユーザの環境に応じた専門スタッフによる補完的なサポート・サービスも提供するため、もしも障害が発生した場合でも、速やかな復旧が可能になります。

## シンプルな包括的サービス

Sun Preventive Servicesを利用することで、導入したその日から目標としているサービスレベルに向けた改善を行え、改善状況に応じてサービス・コストの割引を受けることができるため、改善を続けていくことが全体的なサポート・コストの低減につながります。さらに、単一価格の一契約で全てのサイトのSun製品をカバーし、コンタクトを取るための連絡箇所を一つに集約できるため、サポート管理も容易に行えます。障害を管理するのではなくデータセンターの健康状態を管理し、改善していくのがSun Preventive Servicesです。

### 優れた経済性

少ない予算でより多くの結果を求められる今の時代、IT管理の現場では、IT投資によって得られる効果や価値をより明確にすることが必要です。

ITライフサイクルの一面だけを捉えたROIやTCO、そしてシステムの可用性といった従来の情報指数だけでは不十分なのです。これらの指数を扱っているということは、そこに現れているダウンタイムはすでに発生したものであり、過去の情報に対して対策を練っているに過ぎないのです。

Sun Preventive Servicesは多次元的な視野で捉えた、まったく新しいソリューションを提供します。

### 従来のアプローチでは足りないものがあります。 これからは、統合化された ホリスティックなサービスの時代です。

Sun Preventive Servicesでは主要な全てのコンポーネントに対して目標を設定して、ITライフサイクルの全体を通し、運用パフォーマンスに影響のある人材 / プロセス / 製品の全ての課題に応じていきます。これによりリスクを最小化し管理するための情報を得ることができ、過去のパフォーマンスだけでなく、将来のパフォーマンスを把握することができ、どのリスクに対応策を講じるべきかの判断をより速やかに下すことが可能になります。どの水準の投資が適切に意図したリスクを最小化できるかを判断できます。事態が発生した後でリアクションを起こすのではなく、事態を予想し、その結果を管理することが可能になります。

さらにSun Preventive Servicesではデータセンターの状態を良好に保つことで割引の適用を受けられるため、長期的なサービス・コストを削減することも可能です。

### 効果を最大限に引き出すための フェーズ・アプローチ

Sun Preventive Servicesでは、それぞれのお客様の環境に応じてコンサルティング / トレーニング / サポート・サービスを組み合わせ提供します。“Get It Right”と“Keep It Right”の2つのフェーズ

で、Sunの専門家が提供する幅広いサービスを利用し、お客様と共にSunがKPIの最適化に取り組みます。

#### 第一フェーズ: Get It Right

このフェーズではITパフォーマンスに影響のある、人材 / プロセス / 製品を包括的に評価します。Sunは自らが持つナレッジや経験値、そして恒常的に更新されているリスク要因データベースを使い、お客様の環境の中の潜在的なリスクを洗い出します。ITスキル / システムの可用性 / セキュリティ / 環境条件 / データセンター運用など、運用基盤の様々な要因を徹底的に評価し、目標との格差を明確にします。

ここで評価されたリスクをもとにベースラインとなるKPIを定義し、改善目標をお客様と共にSunが考えていきます。人材 / プロセス / 製品をカバーできるリスクの最小化計画を作成し、お客様のITスタッフと共に計画を実施して

いきます。例えば、評価の過程でスキル不足が判明した場合、Sunが必要なトレーニングを直接またはトレーニング・コースを利用して、Webベースやインタラクティブなカリキュラムなどを、ニーズに応じて提供します。またコンサルティングによって、ミッションクリティカルなシステム上にセキュリティの脆弱性が発見された場合は、是正措置の提案と対応が行われます。

要約すれば、Sunの洗練されたテクノロジーと技術に対する深い造詣、そして積み重ねてきた経験値が組み合わせられ“Get It Right”フェーズの実施を支援し、リスクの最小化と管理が可能になります。

#### 第二フェーズ: Keep It Right

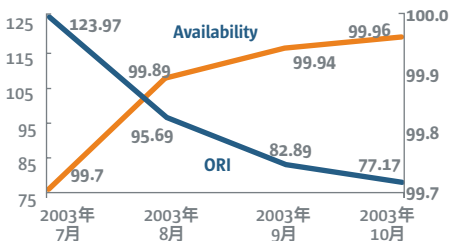
Sunとお客様の間で定義したKPIを90日間維持すると、“Keep It Right”フェーズへ移行します。このフェーズに移ると、その後の管理サービスに対する割引価格が適用されます。Sunとの間で定義したKPIへの対処が継続して行えるよう、Sunはお客様の環境を継続して評価し、リスクを検証し最小化するためのサポートを提供し、支援を続けます。お客様のリスクを管理し、サポート・コストを低減することがSunの目的です。そして、お客様は“Keep It Right”フェーズを通じ、継続してビジネス・パフォーマンスを改善していくことが可能になります。

### 実世界での結果

パイロット・カスタムとSun自らの環境において、Sun Preventive Servicesはシステムの可用性を向上させ、障害の発生回数と不慮のシステム・ダウン回数を低減しており、お客様の環境やビジネス・ニーズに対しても相応の結果が得られることが期待されます。

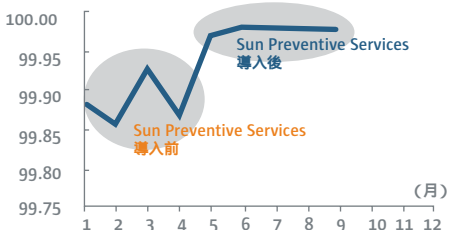
### リスク管理

このグラフは欧州の通信事業者の行ったリスク管理で全体的なサービスレベルが向上したことを、ORI (運用リスク指数:Operational Risk Index) によって示すものです。



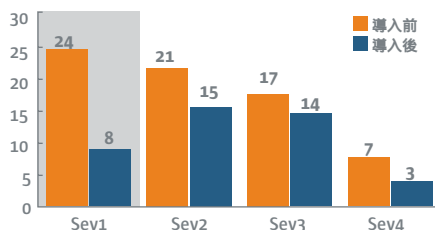
### 可用性の向上

このお客様の場合、可用性を実現するために7,000のシステムを利用していましたが、Sun Preventive Servicesを採用するまでは意図したサービスレベルを達成できていませんでした。Sun Preventive Servicesを採用した後ではサービスレベルのばらつきを低減することができ、目標としていた以上のサービスを提供できるようになりました。



### 障害発生抑制

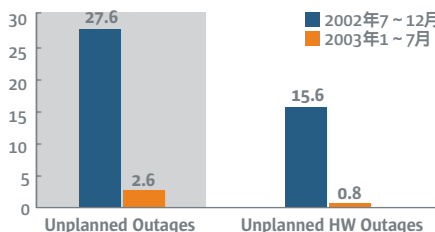
この自動車製造業者の企業で、Sun Preventive Servicesの採用により6ヶ月間で重要度1の問題 (Severity One incidents) の発生率を67%も削減することに成功しただけでなく、同様のその他の障害発生率の低減にも成功しています。



### ダウンタイムの低減

このグラフは、テクノロジー企業における不慮のダウンタイムの発生率を示しています。

Sun Preventive Servicesの採用で全てのエンドユーザに影響を及ぼすシステム・ダウンを27%から2%強にまで抑え、完全なシステム・ダウンが発生する可能性を1%未満に抑えることに成功しています。



## Sun™ Preventive Services

### KPI(パフォーマンスの測定基準値: Key Performance Indicator)

目標にあわせた健康づくりのために何を食べ、どの程度運動するかや、症状に応じ専門家が処方した薬を服用するのを決めることは、みんな行っていることです。ITのリスク要因を評価するKPIを利用し、ITの管理にこのコンセプトを取り入れたのがSun Preventive Servicesです。以下のようなKPIがあります。

- ORK(運用リスク指数:Operational Risk Index)  
運用パフォーマンスに影響のある潜在的なシステム・リスクに対し比重を平均したものです。ORIを評価することで、自らの運用リスクを過去のものとの比較や同業種他社との比較、そして目標としている水準との比較が可能になります。許容できる運用リスクの水準を定義し、維持していくことが可能です。
- 可用性  
コンポーネントやITサービスが、特定の期間や継続した期間において意図していた機能を提供できるかどうか評価します。
- スキル指数  
ITスタッフのスキルのレベルを精査し、運用に影響をおよぼすリスクを評価します。

- プロセス指数  
業界のベスト・プラクティスとデータセンター内における処理の流れを検証し、運用リスクを評価します。
- 重要度1の問題(Severity One incidents)  
Sun Preventive Servicesでは、経過月平均の重要度1の問題の発生回数の平均と、各月の発生回数との比較が可能です。

Sun Preventive Servicesでは、お客様のビジネスに最も影響がある指標を選択することができ、Sunと共に目標値の設定が可能です。課題を解決するだけでなく、リスクを管理するためにSunのサービスを利用することができるのです。

### さあ、データセンターの健康状態向上を目指す時です

IT環境の健康状態の改善や経費と不慮のダウンタイムの低減、そして長期のサービス・コストの削減を目指すのであれば、費用対効果に優れ統合化された、ホリスティックなSun Preventive Servicesをお選びください。リスクの調査や評価、そして最小化と管理はSunにお任せください。そうすることで、お客様のビジネスの可能性がもっと広がります。

#### 詳細

Sun Preventive Servicesの詳細については、[jp.sun.com/service/preventive/](http://jp.sun.com/service/preventive/)をご覧ください。

## サン・マイクロシステムズ株式会社

本社	〒158-8633 東京都世田谷区用賀4-10-1	SBSタワー	電話(03)6717 5000(代)
山王オフィス	〒100-6160 東京都千代田区永田町2-11-1	山王パークタワー12F	電話(03)4232 2400(代)
中部支社	〒460-0002 名古屋市中区丸の内2 14 4	エグゼ丸の内507	電話(052)203 1233(代)
大阪支社	〒541-0052 大阪市中央区安土町1-8-15	野村不動産大阪ビル5F	電話(06)6265 5700(代)
九州支社	〒814-0001 福岡市早良区百道浜2-1-22	福岡SRPセンタービル3F 308	電話(092)834 0100(代)
つくば営業所	〒305-0032 茨城県つくば市竹園1-6-1	つくば三井ビルディング11F	電話(0298)51 2210(代)
豊田営業所	〒471-0833 愛知県豊田市山之手5-73-1	山之手ビル7F	電話(0565)25 5700(代)
ホームページ	<a href="http://jp.sun.com/">http://jp.sun.com/</a>		

Sun Microsystems, Inc. 4150 Network Circle, Santa Clara, CA 95054 USA Phone 1-650-960-1300 or 1-800-555-9SUN Web sun.com

© 2005 Sun Microsystems, Inc. All rights reserved. Sun, Sun Microsystems, サンのロゴマークは、米国Sun Microsystems, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。本文中に記載の各社の社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。資料の内容は、お断りなしに変更することもありますのでご了承ください。

