

# ITサポートとサービスによるオペレーショナル・レジリエンスの推進

## ■ ハイライト

インフラストラクチャー・サポート

ITリスクの可視化と優先順位付け

事前対応型のサポート・サービスでリスクを軽減

統合データセンター・サポートによるリスク管理ストラテジー

オペレーショナル・レジリエンスのテスト

サイバーセキュリティ・インシデントの増加に伴い、金融業界のオペレーショナル・レジリエンスに関する規制が増えています。欧州連合のデジタル・オペレーショナル・レジリエンス法(DORA)、米国のSR 20-24「オペレーショナル・レジリエンス強化のための健全なプラクティス」のような規制ガイダンス、カナダの「オペレーショナル・リスクとレジリエンス・ガイドライン」などが代表例です。これらの規制によって、ガバナンス、リスクの特定、管理、オペレーショナル・レジリエンス、サード・パーティーのリスク管理に関して、金融機関への要求が高まっています。最終的な目標は、金融組織がサイバー攻撃や、データの破損、大きなシステム障害、その他のインシデントに直面した際に、未然に防止、復旧するための適切な戦略を準備することです。多くの場合、コンプライアンス違反や不履行があれば、関係企業には厳しい罰金が科される可能性があります。

IBMは、金融機関のセキュリティとオペレーショナル・レジリエンスへの取り組みを支援する、さまざまなサービスとソリューションを提供しています。IBM Consultingでは、リスク・アセスメントや、リスクのガバナンスとコントロール、サード・パーティーのICTリスク管理のためのサービスを提供しています。IBMのソフトウェア・ソリューションは、データ検出とガバナンスの自動化にかかる時間を最大90%短縮し<sup>1</sup>、コンプライアンスとレポート作成を支援します。IBM Data Security は、データを保護し、コンプライアンス監査を自動化するのに役立ちます。IBM Securityはインシデントの報告と管理を支援し、IBM Security X-Forceはインシデントの検知と復旧、および検知と応答の管理のためのサービスを提供し、IBM Control Desk with Maximoは組織が重要な資産を管理および報告するのに役立ちます。

これらのサービスやソリューションに加えて、オペレーショナル・レジリエンスのために現在求められている要件に対しては、ITサポートとサービスが重要な要素になり得るとIBMは考えています。IBM TLSは、潜在的な問題が顕在化する前に、未然に特定して修復するサービスとサポート・ソリューションで、クライアントを支援します。

## インフラストラクチャー・サポート

オペレーショナル・レジリエンスは、インフラストラクチャーがスムーズかつセキュアに稼働しているかどうかによって決まります。つまり、ハイブリッドクラウドやコンテナ化などの新しいテクノロジーの実装に伴うコストとリソースのバランスを常にとり、少なくとも本番環境のハードウェアとソフトウェアの基本的なサポート契約は継続する必要があります。IDCは、「企業は、ワークロードの致命度によってITサポート・サービスに優先順位を付ける必要があります、性能最適化をベンダーに任せると、サポート・サービスはシステムのビジネス価値を維持するための投資だと見なす必要があります」と述べています。この報告ではまた、調査対象の企業は現在、サーバー、ストレージ、ネットワークのサポート契約により、ダウンタイムを290時間短縮していることも指摘されています。より明確に言うと、予測ツールと事前対応型サポート・ツールのおかげで、79時間の計画外ダウンタイムを防いでいます。<sup>2</sup>ワークロードが重要であればあるほど、事前サポートを検討する必要があるようです。

年間600万件以上のチケットを効率的に処理するため、IBMは、コール・ホームや、リモート・テクニカル・サポート(RTS)、コグニティブ・サポート・プラットフォーム(CSP)のようなAI駆動ツールなどの、世界的サポート・インフラストラクチャーを活用しています。IBMの遠隔サポートは、自動接続と診断分析を行い、ほとんどの問題の修復/解決を多くの場合1時間以内で行うように設計されています。IBMの遠隔サポート・チームは、IBMインフラストラクチャーのハードウェアとソフトウェアの問題の74%を解決しています。<sup>3</sup>クライアント・アベイラビリティ・リーダー、テクニカル&プロジェクト・エスカレーション・マネージャーが、リモートとオンサイトの両方でクリティカルな状況をタイムリーに処理します。IBM Expert CareとIBM Multivendor Enterprise Careによる階層型サポート・アプローチにより、お客様はニーズに基づいて最適なレベルのサポートを選択できます。

## ITリスクの可視化と優先順位付け

組織が自問すべき重要な問いの1つは、どうすればITリスクを事前に監視し評価して、最も重要なリスクを定量化し優先できるか、ということです。IT資産全体を可視化するのには難しい場合があり、ITリスクは頻繁に変化します。それでも、可視化だけでは十分とは言えません。リスクを理解、評価し、優先順位付けを行って適切なタイミングの行動計画へと落とし込み、最も重要なリスクに対して効果的な対処を早期に行う必要があります。

IBMのインフラストラクチャー保証サポートおよび保守契約に含まれるIBM Support Insightsでは、IT資産全体の可視性を提供するとともに、特定のベンダーに対する潜在的な問題と推奨アクションを明らかにします。このクラウド・ベースのサービスは単一の画面として機能し、IBMおよびマルチベンダー・インフラストラクチャー全体のサポート・エクスペリエンスを統合し、分析主導型インサイトや、インベントリー管理、予防保守の推奨事項を提供します。IBM Support Insights Proサブスクリプションでは、優先順位付けされたセキュリティの脆弱性とライフサイクルのインサイト、推奨OS、ファームウェア・レベルという付加価値を提供しており、現在はIBM PowerとCiscoのインサイトに重点を置いています。

Support Insightsは、セキュリティの脆弱性や、サポート範囲、オペレーティング・システム/ファームウェアのリスク、ハードウェアのリスクなど、さまざまなリスク要因に対するアラートを提供します。このツールは、発生中のアラートに加えて、IT環境に対する潜在的な脅威を一目で確認できるリスク・スコアも備えています。

リスク・スコアのカテゴリーは、さまざまなソースと分析からのデータとインサイトを  
使用して計算されます。

- セキュリティー：一般に知られているOSとファームウェアのレベルの共通脆弱性識別子(CVE)
- 適用範囲：契約および保証の満了イベント
- ファームウェア：ソフトウェアのサポート終了/ライフサイクル終了イベントとOS/ファームウェアの多様性
- ハードウェア：ハードウェアのサポート終了/ライフサイクル終了イベント  
(IBMインフラストラクチャーのみ)およびベンダーのField Notice (Ciscoのみ)

これは、リスクを理解するのに役立つ、問題の資産に関連して起こりうるマイナスの結果に狙いを定めて効果的に軽減するために必要な情報とインサイトを提供します。アラートには、リスクの種類、優先度、および時間枠(即時と計画)に基づいて決定されるリスク・スコア(高、中、低)が含まれます。これにより、組織はリスク・レベルに基づいて迅速に軽減策の優先順位付けができます。アラートには、目下の問題を修復するための具体的な提案とオプションなどの、軽減策の具体的な推奨事項も付属しています。リスクのカテゴリーに応じて、推奨事項には、適用すべきパッチ、アップグレードすべきバージョン、助言的な交換オプションなどに関する情報が含まれる場合があります。すべてのアラートに特定の推奨事項があるわけではありませんが、一般的には、アラートによるリスクを軽減するのに役立つベスト・プラクティスのガイダンスを提供します。

#### **事前対応型のサポート・サービスでリスクを軽減**

ITリスクの可視化は出発点であり、その後、アラートを追跡調査しタイムリーに適切な軽減策を講じることは組織内ITスタッフにかかっていますが、彼らはすでに多忙です。2022年にXForceは、23,964件のセキュリティ脆弱性を特定しました。<sup>4</sup>アラートが発行されると、組織はアラートを調査し、最初に取り組むべきアラートに優先順位を付けて、軽減策を開始する必要があります。ベンダーが提供する事前対応型サポートを使ってITスタッフを補うことで、組織は予期しない問題や戦略的なITプロジェクトによって遅れがちで、日常的な保守の活動を優先することができます。

IBMは、お客様と協力してサポート・サービスをカスタマイズし、事後対応型と事前対応型の両方のソリューションを提供しています。IBMがITスタッフの代わりに実行できるさまざまなサポート・サービスの例には、次のようなものがあります。

- 重大度1と2の問題に対する単一の窓口
- 問題の特定、問題の原因特定、および解決
- 運用と保守のプロセスや、現在のサポート構造、クリティカルなアプリケーション、クリティカルな停止シナリオ、環境を含むカスタマイズされたサポート・プラン
- 報告された問題に対するサービス活動の要約と事前対応型の推奨事項のレポート
- 可用性要件の文書化と維持
- 性能の分析と改善のための推奨事項
- 予防サービスの実施

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスを利用すると、ミッションクリティカルなシステムを24時間365日スムーズに稼働し続けることができます。

### 統合データセンター・サポートによるリスク管理ストラテジー

IDCによると、データセンターのベンダーが急増したことが、発生するダウンタイムの時間に直接影響しています。<sup>2</sup>新しい製品やベンダーを採用するたびに、インターオペラビリティ（相互運用性）のリスクが指数関数的に増大します。また各ベンダーとのやり取りはそれぞれ独立しているので、性能に影響を与えている一カ所を正確に特定することがますます難しくなっています。組織のITスタッフがベンダー・サポートに費やす時間の量も、より戦略的な活動に割ける時間が減ることになるため、多くの組織にとって大きな懸念事項となっています。最後に、データセンターに物理的にアクセスできる一人ひとりが、セキュリティー・リスクです。

ベンダー・サポートを信頼できるベンダー1社に集約することは、組織がデータセンター全体でオペレーショナル・レジリエンスに取り組む方法の1つです。統合データセンター・サポートの信頼できるサプライヤーとしてIBMと連携することで、上に述べた懸念事項に対処できることが示されています。実際に、お客様は、平均問題解決時間の短縮、ハードウェア・サポートとベンダー管理に費やす時間の短縮、停止の回避、およびコスト削減を実現しています。<sup>5</sup>IBMの統合サポート・ストラテジーの詳細については、Forrester社のレポート「[The Total Economic Impact of IBM Hybrid IT Support](#)」をお読みください。

### オペレーショナル・レジリエンスのテスト

潜在的な弱点がないか、定期的にインフラストラクチャーをチェックすることも、レジリエンスを維持するために欠かせません。組織は、機能停止を引き起こす、またはその状況を延長させる可能性のある潜在的な単一の障害点を特定する必要があります。機器のログ、記録、傾向を確認して慢性的問題を切り分け、計画外停止の影響を回避または最小化するためのアクション・プランを策定するよう計画を立てるべきです。IBMはデータセンター内の製品を、短時間でヘルス・チェックできます。迅速なヘルス・チェックに加えて、さらに詳しいアセスメントを実施し、最適性能を実現するためのチューニングやセキュリティー脆弱性の詳細調査を行うことも可能です。

今日の大半のデータセンターには、多様な個別の製品やベンダーが存在するため、製品レベルでレジリエンス・テストを行うだけでは不十分です。最近大きなインシデントが発生した組織でも、高レベルの可用性を維持するため事前対応をしたいと望む組織でも、環境全体のアセスメントは、依存関係と高可用性を阻害する要因を明らかにして、可用性維持のベスト・プラクティスを提案するために役立ちます。IBM High Availability Center of Competencyが、アセスメントやインシデント発生後のレビュー、ベスト・プラクティスやナレッジの共有を支援します。

### 結論

オペレーショナル・レジリエンスは、インフラストラクチャーが効率的かつ効果的かどうかによって決まります。インフラストラクチャーを最新の状態に保ち、潜在的リスクを可視化し、それらのリスクを軽減するための積極的な措置を講じることが、成功のために不可欠です。組織が必要としているのは、ビジネス・ニーズを理解して、レジリエンスに重点を置きながらサポートとサービスに対し総合的な取り組みを行う、信頼できるパートナーです。

### IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスをお勧めする理由

IBM Technology Lifecycle Servicesは、組織と連携して、組織のオペレーショナル・レジリエンス・ニーズを満たす手法を調整します。IBMは、約2万2,000のIBMおよびその他のサードパーティー製ハードウェアおよびソフトウェア製品に対して、マルチベンダーの保守とサポートを35年以上にわたって提供してきました。世界中の130カ国以上でサービスを提供しており、必要なときにご利用いただけるため安心です。最後に、[IDC Marketscape 2022年サポート・ベンダー評価](#)によると、グローバル・サポート・プロバイダーとしてのIBMの最大の強みは、世界的なプレゼンスとマルチベンダー能力、事前対応型のケア能力、そして経営幹部との関係によってクライアントのビジネス・ニーズを理解できる点にあります<sup>6</sup>。

© Copyright IBM Corporation 2022

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒105-5531 東京都港区虎ノ門二丁目6番1号  
虎ノ門ヒルズ ステーションタワー

2024年1月、アメリカ合衆国で制作

IBMとIBMのロゴは、米国およびその他の国々におけるIBMの商標または登録商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。IBM商標の最新リストは、[ibm.com/jp-ja/trademark](https://ibm.com/jp-ja/trademark)でご確認いただけます。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本資料の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

1「[DataOpsサービスを強化するIBM Cloud Pak for Dataは、ビジネス運営を俊敏にするうえ、コスト削減とリスク軽減にも役立ちます](#)」Aliye Ozcan氏、2020年5月。

2 [IDCの視点：データセンター環境におけるダウンタイムのコスト：主要要因とサポート・プロバイダーによる支援](#)、資料番号US50240823、2023年3月

3 IBM社内データ

4 [X-Force Threat Intelligence Index 2023](#)

5 [IBMハイブリッドITサポートの総経済効果](#)、IBMがForrester社に調査を委託したレポート、2023年1月。

6 [IDC MarketScape 2022年世界のサポート・サービスのベンダー評価](#)、IDC、2022年3月。

