

当委員会のSLAに関する 本年度の取り組みについて

—SLAガイドライン:SaaS対応編、ソフトウェア開発のSLAガイドライン—

2007年11月29日

ソリューションサービス事業委員会
SLA/SLM専門委員会 副委員長

日本電気株式会社
岡田 雄一郎

2007年度の活動

今年度は、ITサービスの「見える化」ツールとしてSLAを位置づけ、「民間向けITシステムのSLAガイドライン」(以下、「SLAガイドライン」)に記載されている**SLAの適用範囲を拡大**することを目標に、調査・検討を開始した。

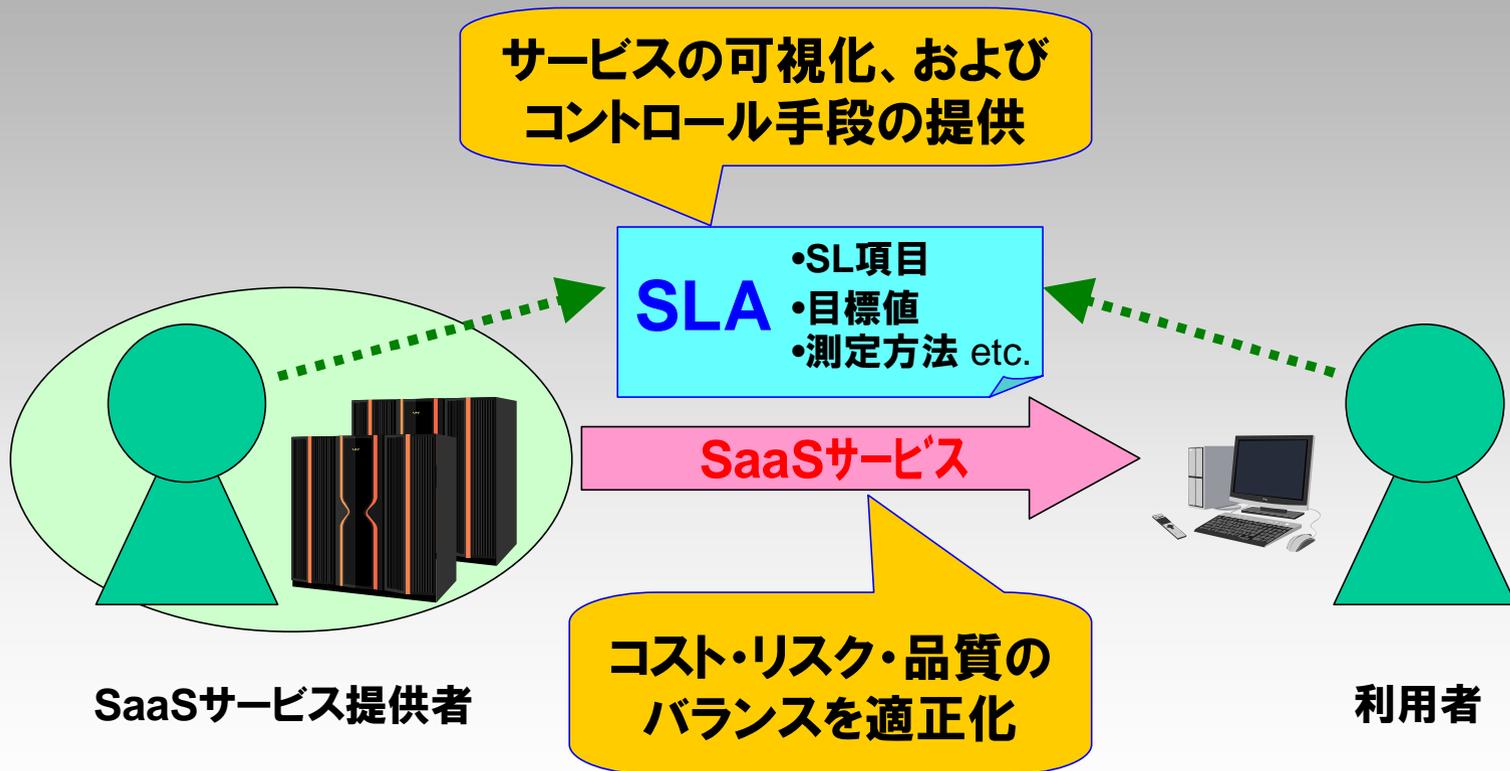
- 1) **民間向けITシステムのSLAガイドライン—追補版：SaaS対応編**
SaaS(Software as a Service)の普及を見据えて、「SLAガイドライン」のSaaS型サービス対応版として「**民間向けITシステムのSLAガイドライン—追補版：SaaS対応編**」(以下、「**SLAガイドライン：SaaS対応編**」)を検討する。
- 2) **ソフトウェア開発のSLAガイドライン(仮称)**
サービスレベル項目の検討領域をITシステムの運用・保守だけでなく、ソフトウェア開発に拡大し、「**ソフトウェア開発のSLAガイドライン(仮称)**」を検討する。

1. SLAガイドライン：SaaS対応編

ガイドラインの位置づけ

- 経済産業省が現在パブコメ募集中の「SaaS向けSLAガイドライン」をシステムの観点から補足するもの。
- 当委員会が発行した「SLAガイドライン」のSaaS対応追補版という位置づけを想定している。

SaaSとSLA



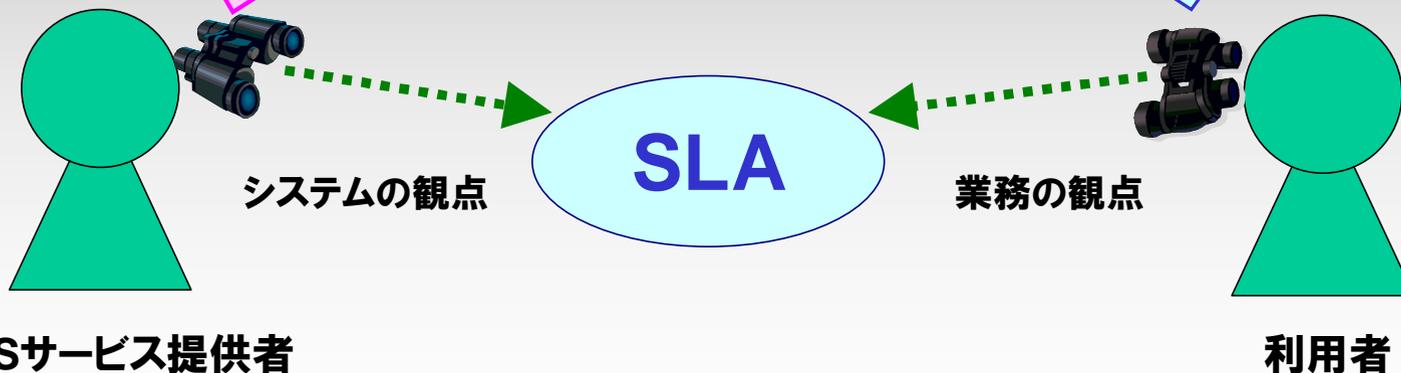
SaaSにおけるSLAの観点

システム要件からのSLO

希望要件	ITシステムの効率的稼動
使用言語	IT用語
SLO例	<ul style="list-style-type: none"> ・ハードウェア可用性 ・サービス提供時間 ・処理性能／容量 等

業務要件からのSLO

希望要件	業務の有効的实施
使用言語	業務用語
SLO例	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリケーション可用性 ・問い合わせ対応時間 ・ユーザ満足度 等

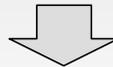


経済産業省「SaaS向けSLAガイドライン」

- SaaSサービスの**利用者を対象に**、
- サービス提供者と**適切な取引関係**を確保し、
- サービスを**効果的に利用**できることを目的に、
- サービス及びサービス提供者を選定する際の参考となるように、
- 利用者への対策向上のガイドラインを提供する。

+

- SaaSサービス利用者が、サービス提供者とSLAを締結する際に考慮すべき**サービスレベル項目例**を別表で解説している。



- これらのサービスレベル項目は、主に利用者側の観点からリストアップされたもので、「システム要件からのSLO」とは一致しておらず、「**業務要件からのSLO**」だと言える。

参考:「SaaS向けSLAガイドライン」の内容(予定)

1. ガイドライン策定の背景と目的
2. 本ガイドラインにおけるSaaSの定義
3. 適用分野別のSaaS利用事例
 - 3.1. ビジネス系サービス
 - 3.2. IT系サービス
 - 3.3. 共通する注意事項
4. SaaS利用におけるSLAの重要性
 - 4.1. 現状認識
 - 4.2. SLAのメリット(SLAの必要性)
5. SLAの内容
 - 5.1. SLAの設定内容
 - 5.2. サービスレベルの定義
 - 5.3. SLMの概要
6. SaaS利用における情報セキュリティを中心としたSLA上の確認事項
7. SaaSを効果的に利用するための利用者側の準備事項

参考文献

別表:SaaS向けSLAにおけるサービスレベル項目のモデルケース

2つの検討会の検討結果をまとめたもの

- 「中小企業のIT化推進のための意見交換会 (SaaS・ASPの活用を目指して)」(経済産業省)
- 「SaaS利用者の観点からのセキュリティ要件検討会」(IPA)

「SaaS対応サービスレベル項目一覧表」の作成

SaaS向けSLAのサービスレベル項目のモデルケース

「SaaS向けSLAのためのサービスレベル項目のモデルケース」にシステム要件の観点からの解説を付与した。

ワークシート

SLAガイドライン

「業務要件からのSLO」を「システム要件からのSLO」に展開した。

SaaS対応サービスレベル項目一覧表

「SaaS対応サービスレベル項目一覧表」の構成

業務要件からのSLO
(分類、項目No.、サービスレベル項目)

システム要件からのSLO
(No.、表S/P/R、サービス対象、サービスレベル主要項目、解説)

業務要件からのSLO			システム要件からのSLO						
分類	項目No.	サービスレベル項目	No.	表 S/P/R	サービス対象(範囲)		サービスレベル主要規定項目		解説
					対象	管理区分	分類	規定項目	
サービス時間	(1-1)	サービス時間	1	S	アプリケーション運用サービス	業務共通	可用性	サービス時間	業務システムの使用可能な時間帯を規定している。
			2	S	保守サービス	HW障害対策(予防保守)	保守性	[点検時間]	定期保守により業務システムが使用できない時間を規定している。
			3	S	保守サービス	SW障害対策(予防保守)	保守性	[パッチ適用時間]	定期保守により業務システムが使用できない時間を規定している。
			4	P	ファシリティ管理	問題管理	保守性	[定期点検間隔]	定期保守により業務システムが使用できない時間を規定している。
	(1-2)	計画停止予定通知	1	S:新規	アプリケーション運用サービス	業務共通	信頼性	[計画停止の通知対応]	計画停止時間はサービス時間の一要素として規定されるが、停止予定を事前に通知することを規定する必要がある。
			2	S	ネットワークサービス	運用管理	信頼性	[計画停止の通知対応]	定期的な保守停止の連絡確認を実施することを規定している。
可用性	(2-1)	サービス稼働率	1	S	アプリケーション運用サービス	業務共通	可用性	稼働率	サービス時間として規定した時間帯に実際にサービスを受けられたのかを測定し、業務の特性に合ったサービス提供が行われていることを規定している。
			2	S	ネットワークサービス	回線通信	可用性	平均稼働率	ネットワーク経由でサービスを利用することから、ネットワーク自体の稼働率に関して規定している。
	(2-2)	ディザスタリカバリ	1	S:新規	アプリケーション運用サービス	業務共通	完全性	業務復旧規定	システム復旧から業務復旧までの手続きを規定する必要がある。
			2	P	コンピュータ(ホスティング)	IT継続性管理	完全性	[バックアップの復旧時点時間]	システムの保守にかかる時間を規定している
			3	R	ファンリティ	施設(構造・基準)	可用性	[代替センタの配備要件]	切り替え可能な代替センタが準備できることを規定している。
			4	R	ファンリティ	施設(構造・基準)	応答性	[交通手段の確保(移動時間)]	センタへ駆けつけるまでの交通手段とその移動時間が確保されていることを規定している。
			5	R	コンピュータ	機器仕様	可用性	[地理的分散機能の要件]	場所が離れたところでもサーバ装置間で分散して稼働できる機能を有することを規定している
	(2-3)	重大障害時の代替手段	1	S	アプリケーション運用サービス	業務共通	可用性	[ハード冗長性]	重大障害に対する代替手段として、ハードの冗長構成レベルを規定している。
			2	P	アプリケーション管理	問題管理	信頼性	[障害通知の対処方法に関する要件]	重大障害発生時の対処方法を規定している。
			3	P	アプリケーション管理	ITサービス継続性管理	確実性	[復旧時点時間]	代替手段で復旧する場合、どの時点までのデータを保証するかを規定している。
			4	R	コネクティビティ	冗長回線 (バックアップ)	可用性	[回線の多重化構成の要件]	重大障害に対する代替手段として、ネットワーク構成に関する要件を定めている。
	(2-4)	アップグレード方針	1	R	アプリケーション管理	リリース管理	信頼性	改版/パッチ適用の適用間隔	環境変化に対するシステム構成変更をどのような条件・タイミングで実施するかなどのポリシーを定めている。

「SaaS対応サービスレベル項目一覧表」 の適用・効果

- ① **利用者**は、SaaSに関するSLAを締結する際に、「業務要件からのSLO」としてSLAで規定すべきサービスレベル項目がわかる。
- ② **利用者**は、「業務要件からのSLO」をシステム要件からの観点で理解することができる。
- ③ **サービス提供者**は、利用者が考える「業務要件からのSLO」を、より具体的なシステム要件からの観点で理解することができる。
- ④ **利用者**と**サービス提供者**が、業務要件・システム要件それぞれの観点からのサービスレベル項目について共通的に理解・合意をした上で、SLAを締結することができる。
- ⑤ **サービス提供者**が必要とされるすべての機能、システム等を保有するのではなく、他のベンダからそれらの一部を提供してもらっている場合、サービス提供者と他ベンダとの間でSLAを締結することが必要になる。このSLAで規定すべきサービスレベル項目として、「システム要件のSLO」を活用することができる。

参考:「SLAガイドライン:SaaS対応編」の内容

第1章 はじめに

- (1) ITソリューションサービス市場動向
- (2) SaaSの出現
- (3) 本ガイドラインの位置づけ

第2章 SaaSとは

- (1) SaaSの定義
- (2) SaaSの特長
- (3) SaaS利用するメリット
- (4) ITサービスの形態とSaaS

第3章 SaaSとSLA

- 3.1 SLAの位置づけ
- 3.2 SLAの観点と構成
- 3.3 SaaS対応サービスレベル項目一覧表

第4章 サービスレベル項目一覧

第5章 SaaS対応SLAガイドラインの利用方法

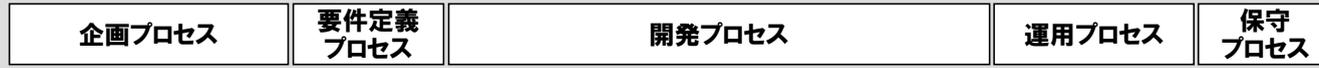
付録1 ワークシート

付録2 SaaS対応サービスレベル項目一覧表

2. ソフトウェア開発のSLAガイドライン(仮称)

ガイドラインの対象範囲

(SLCP-2007^{*1})



(信頼性向上のための「モデル取引・契約書」^{*2})

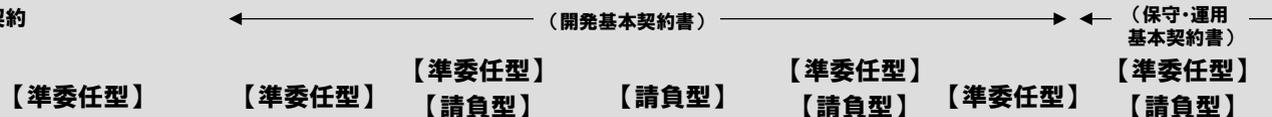
●フェーズ



●モデル業務



●契約



(SLA体系(例):モデル取引・契約書の体系に合わせたSLA体系とする)



今後の検討対象

ソフトウェア開発のSLAガイドライン

SLAガイドライン

*1: IPA, Software Life Cycle Process - Japan Common Frame 2007 (共通フレーム2007)

*2: 経済産業省、「情報システム信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」最終報告書 ~情報システム・モデル取引・契約書~、H19/4

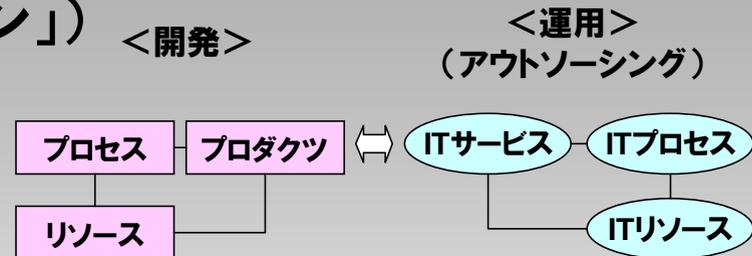
運用のSLAと開発のSLA

サービス:	サービス提供者が利用者に、有償で提供する 行為あるいはパフォーマンス （※コトラーの定義を改変）
サービスレベル:	サービス品質の程度・度合い
SLA:	サービス提供者が利用者に提供するサービスのサービスレベルについて合意すること、あるいはその内容を文書化したもの
運用のSLA:	開発のSLA:
サービス提供者が利用者から委託された／請負ったITシステムの運用業務を実施する際に、サービス提供者から提供されるサービスのサービスレベルについて、両者間で合意すること、あるいはその内容を文書化したもの	サービス提供者が利用者から委託された／請負った ソフトウェア開発 を実施する際に、サービス提供者から 提供されるサービスのサービスレベル について、両者間で合意すること、あるいはその内容を文書化したもの

開発のSLA

■ 運用のSLA(「SLAガイドライン」) <開発>

- ITサービス
- ITプロセスマネジメント
- ITリソース



■ 開発のSLA

	プロダクツ	プロセス	リソース
説明	ソフトウェアの品質	ソフトウェア開発プロジェクトにおける管理目標・指標	ソフトウェアを開発するためのリソースの能力・性能
評価尺度の例	<ul style="list-style-type: none"> • JIS X 0129-1 • 開発委託用SLA見本 (ITコーデオネータ協会) 	<ul style="list-style-type: none"> • 進捗率(e.g. 工数、コスト、マイルストーン/イベント消化) • 開発規模(e.g. 行、コード数、FP等)、 • 開発委託用SLA見本(ITコーデオネータ協会) 	<ul style="list-style-type: none"> • 要員のスキル(e.g. ITSS) • 組織保証(e.g. ISOXXXXX認証等)、 • 開発設備の能力・性能

2007年度の成果

1) 民間向けITシステムのSLAガイドラインー追補版：SaaS対応編

- 2007年12月末に発行(公表)する。

2) ソフトウェア開発のSLAガイドライン(仮称)

- サービスレベル項目として適当な指標例を提示・解説する。(本年度)
- それらをSLAとして合意した際のSLMについて提示・解説する。(本年度)
- 開発プロセスと運用・保守プロセスの繋ぎの評価指標(受入れ評価指標)を提示・解説する。(本/次年度)
- 開発→運用・保守→開発でフィードバック可能なPDCAサイクルを提示・解説する。(次年度)

ご清聴ありがとうございました

当委員会の活動に関する最新情報は、今後もJEITA情報・産業社会システム部会(ソリューションサービス事業委員会)のホームページに記載しますので、参照ください。

◆問合せ先(事務局):

社団法人 電子情報技術産業協会(JEITA)インダストリ・システム部
〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台3丁目11番地三井海上別館ビル
電話:03-3518-6426 FAX:03-3295-8724
Eメール:itt3@jeita.or.jp
JEITAホームページ <http://www.jeita.or.jp/japanese/index.htm>