

xSP の定義と利用形態



サービスインテグレーション事業部 及川 剛

1. はじめに

1999年頃から日本でもASP (Application Service Provider) が話題になり始め、2000年から昨2001年にかけては、ASPブームとも言うべき様相を呈した。また、ISP (Internet Service Provider)、MSP (Management Service Provider) など、様々なサービス・プロバイダの形態が登場し、それらを総称した「xSP」という呼称も生まれている。しかしながら、国内でも海外でも、必ずしもxSPおよび各SPの定義は明解ではなく、xSPとは呼びがたいサービスも雑誌・新聞ではxSPとして紹介されていることもある。

本稿では、xSPの定義をまず明確にした上で、サービス・プロバイダである当社として考慮すべき点を整理する。また、利用者側の視点から、xSPの利用形態と留意すべき点についてもまとめてみたい。

2. xSP とは

xSP (Any type of Service Provider : ×××サービス・

プロバイダ)とは、「ネットワークを介して利用量に基づく料金を複数顧客に継続的・反復可能なサービスを提供する事業(者)」を指す。

従来のITアウトソーシング・サービス(システム・インテグレーション・サービス、システム運用サービス)と比べれば、サービスの提供はオンサイトやオフサイトではなくネットワークを介して行われること、単一顧客向けではなく複数顧客を対象(1 to many)とした継続的・反復可能なサービスであること、成果物の量や役務提供量ではなく利用量に基づく料金体系であること、成果物責任や役務提供量ではなくSLA (Service Level Agreement : サービスレベル合意)でサービス品質を約束することに大きな違いがある(表1, 図1参照)。

3. xSP の種類

xSPについては、新聞、雑誌、インターネット等の各メディアで各社まちまちの呼び方がなされている。その中で代表的なxSPの種類として、下記のものが挙げられる(略語として「xSP」とならなくても、前記の定義に合ったサービス事業者はxSPと見なした)。

表1 xSPと従来型アウトソーシング・サービスの違い

	xSP (サービス・プロバイダ)	従来型 IT アウトソーシング
サービスの提供場所	ネットワークを介してサービスを提供する(基本はオフサイト)	オンサイトまたはオフサイト
料金	利用量に基づくサービス料金。 多くの場合は月額料金	成果物の量または役務提供量に応じた料金
サービスの対象顧客	複数顧客 (1 to many)	単一顧客 (1 to 1)
サービスの継続性	継続的、反復可能	継続・反復は可能だが、個々の顧客要件満足が使命
サービス品質の保証	SLA (Service Level Agreement) による保証	仕様書で定めた成果物責任や役務提供量の契約

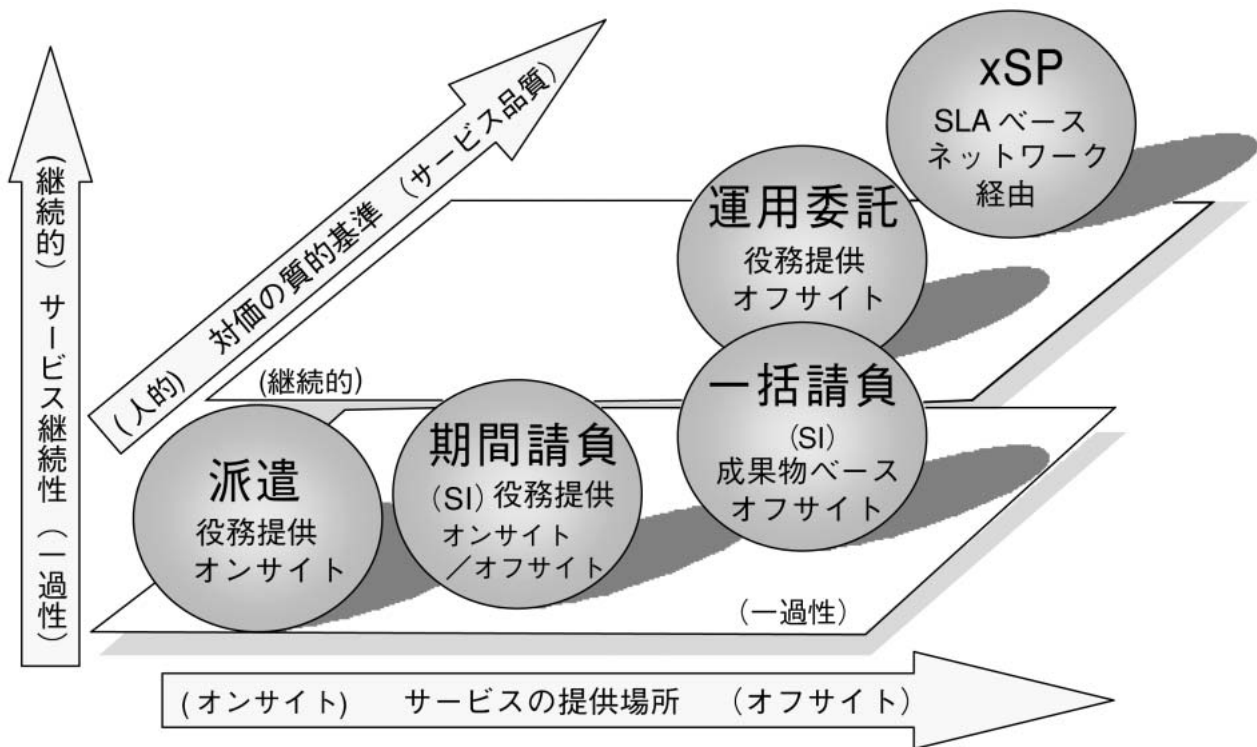


図1 xSPと従来型アウトソーシング・サービスの違い

- (1) 機能そのもの、または機能の一部を提供するサービス
 - ・BSP (Business Service Provider: ビジネス・サービス・プロバイダ)
 - ・ASP (Application Service Provider: アプリケーション・サービス・プロバイダ)
 - ・CSP (Component Service Provider: コンポーネント・サービス・プロバイダ)
 - ・AIP (Application/ASP Infrastructure Provider: アプリケーション・インフラストラクチャ・プロバイダ)
 - ・MHP (Managed Hosting Provider: マネジド・ホスティング・プロバイダ)
 - ・WHP (Web Hosting Provider: ウェブ・ホスティング・プロバイダ)
 - ・SSP (Storage Service Provider: ストレージ・サービス・プロバイダ)
 - ・NSP (Network Service Provider: ネットワーク・サービス・プロバイダ)
 - ・ISP (Internet Service Provider: インターネット・サービス・プロバイダ)
- (2) 機能提供を補助するサービス
 - ・MSP (Management Service Provider: マネジメント・サービス・プロバイダ)
 - ・MSSP (Managed Security Service Provider: マネジド・セキュリティ・サービス・プロバイダ)

以下、それぞれの xSP について、一般的な定義を整理しておく。この定義に基づき、xSP のサービス対象領域を図示すると、図2のようになる。

3.1 BSP (Business Service Provider: ビジネス・サービス・プロバイダ)

人事管理、給与計算など一連のビジネス・プロセスをネットワーク経由でサービスとして提供する事業。従来型のアウトソーシング・サービスでは BPO (ビジネス・プロセス・アウトソーシング) にあたり、コンピュータ処理だけではなく人的作業を含めた業務処理を実施する。

3.2 ASP (Application Service Provider: アプリケーション・サービス・プロバイダ)

ネットワークを介して複数顧客に一定のサービス料金でサービスレベル契約に基づいてアプリケーションを提供する事業。顧客はアプリケーションをサービスとして利用し、サーバーやアプリケーションなどの資産を所有する必要はない。

日本国内の ASP 事業者の業界団体である「ASP インダストリー・コンソーシアム・ジャパン」(通称: ASPIC Japan)^{*1}では、次のように ASP を定義している。

* 1) ASPIC Japan : <http://www.aspicjapan.org/>

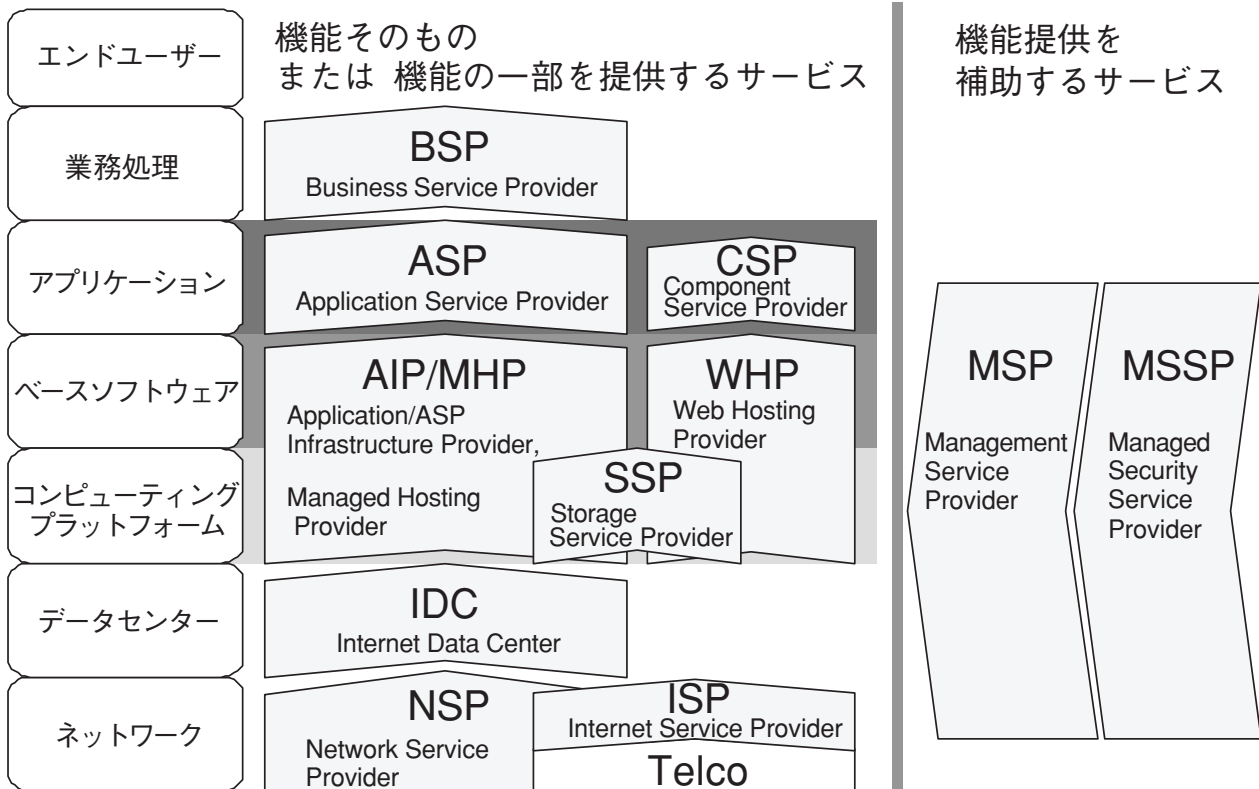


図2 xSPのサービス対象領域

- ・ユーザーにシステムを販売するのではなく、賃貸契約でアプリケーションの使用を提供する。
- ・アプリケーションはユーザー側にインストールしないで、サーバーはASPセンター側に設置する。
- ・ASPでは主としてパッケージソフトをインターネット、VPNなどのWANを通して提供する。以上の条件を満たすサービス事業

この分野で先行している米国では800社以上のASP事業者が存在し、提供するアプリケーションも多種多様である。自社製作アプリケーションや複数のASPをまとめて顧客にサービスする統合事業者(ASP Aggregator)も存在する。

3.3 CSP (Component Service Provider : コンポーネント・サービス・プロバイダ)

ネットビジネスを実施するうえで必要となるサービス・コンポーネントを部分的に提供する事業。具体的には、決済、流通、認証などのコンポーネント・サービスがある。別の言い方をすれば、CSPはネットビジネスの部分サービスに特化したASPである。

なお、コンテンツ・サービス・プロバイダ (Contents Service Provider) は、自身がコンテンツを持ってネットビジネスを行う事業者を指し、時としてCSPと呼ばれることもある。

3.4 AIP (Application/ASP Infrastructure Provider : アプリケーション・インフラストラクチャ・プロバイダ)

主としてASPに対し、サービスレベル契約に基づいてアプリケーション・インフラを提供する事業。顧客はアプリケーション・インフラに関わる資産を所有する必要はない。顧客はISV (Independent Software Vendor) やソリューション・プロバイダ、付加価値再販業者などであり、AIPを利用することによってASPサービスをエンドユーザーに提供することが可能となる。

ASPとの違いは、ASPがアプリケーション自体を提供するのに対して、AIPはアプリケーション・インフラのみを提供し、顧客はその上にアプリケーションを構築する必要がある。したがって、制度改定等によるアプリケーション保守が必要となった場合、顧客自身が保守を行う必要がある。また、AIPは課金サービスなどASP事業に必要な機能も提供する。

3.5 MHP (Managed Hosting Provider : マネジド・ホスティング・プロバイダ)

主として一般企業向けにサービスレベル契約に基づいてシステムインフラを提供する事業。顧客は自社開発したアプリケーションをシステムインフラに関わる資産を所有することなく運用することが可能となる。

端的に言えば、顧客アプリケーションのシステムインフ

ラ付き預かり運用サービスである。

MHPは主にアプリケーション・サーバー、データベース、OS層以下のホスティングとホスティング環境の運用管理を基本サービスとし、顧客アプリケーションの運用管理もオプションで提供する。

AIPとの違いは対象顧客の違い（AIP:ASP向け、MHP:一般企業向け）にある。

3.6 WHP (Web Hosting Provider : ウェブ・ホスティング・プロバイダ)

企業紹介や製品紹介、コミュニティなどのWebサイトをホスティングするサービス事業。WHPはMHPの一種であるが、システムインフラの複雑度、必要とする専門知識の違いなどから区別される。

ウェブ・ホスティングは、ISPやIDCのオプションサービスとして提供されることが多く、シェアド・ホスティング (Shared Hosting) と呼ばれているサービスのほとんどは、ウェブ・ホスティング・サービスである。一方、デディケイテッド・ホスティング (Dedicated Hosting) と呼ばれるサービスは、マネジド・ホスティング・サービスであることが多い。

一部では、MHPとWHPをあわせてHSP (Hosting Service Provider : ホスティング・サービス・プロバイダ) と呼ぶこともある。

3.7 SSP (Storage Service Provider : ストレージ・サービス・プロバイダ)

ストレージ・サービスを提供する事業。ストレージ・ベンダーがオンデマンドでディスクスペースを提供する (Capacity On Demand) のに対して、SSPはストレージ管理、バックアップ、ディザスタ・リカバリなどのサービスを総合的に提供する。

大容量ストレージを利用する場合、コスト要因からネットワーク経由でストレージを利用することは現実的ではないため、データセンターを利用する企業やサービス・プロバイダなどが主な顧客となる。

3.8 ISP (Internet Service Provider : インターネット・サービス・プロバイダ)

インターネット接続サービス事業。加入電話、携帯電話、専用線などのアクセス回線からインターネットに接続するサービスを提供する。個人向けには電子メールアドレスやホームページ・ホスティング・サービスをセットで提供するISPが多い。

このインターネット接続サービスは価格競争に陥ってお

り、この事業単体で利益を見込める企業は少ない。コンテンツ提供などの付加価値サービスで収益力を強化している。

3.9 NSP (Network Service Provider : ネットワーク・サービス・プロバイダ)

Internet Exchange 接続サービス、ワイヤレス接続サービス、VPNサービス、専用線接続サービス、VoIPサービス、xDSL接続サービスを行う事業。通信事業者自身か通信事業者の子会社がこのサービスを行うことが多い。

通信事業者は大陸間横断や主要都市間の物理回線を持つが、NSPは大規模な物理回線を持たない。

ISPは、NSPや通信事業者の一部設備を利用してインターネット接続サービスを提供する事業者が多い。

3.10 MSP (Management Service Provider : マネジメント・サービス・プロバイダ)

ネットワークを介してシステム監視を行うサービス事業。主にネットビジネスのシステム運用管理で利用される。特に24時間365日運用を実現するための運用管理体制の構築が自社要員で対応しきれない場合や専門的知識の補完、コスト削減などを目的として利用される。

システム全体の資産および運用管理責任は顧客側にあり、MSPは主として運用監視に必要な機能をサービスとして提供する。

日本のメディアでは、MHPまでを含めてMSPと呼んでいることが多々見受けられるが、事業者側が持つ資産、サービス範囲は異なるので区別が必要だ。

米国のMSP業界団体である「MSP Association^{*2}」では、次のように定義している（『ASPサービス・ガイド2001』の訳による）。

MSPとは、システムやネットワークなどITインフラの運用・管理サービスを複数の顧客に、ネットワークを通じて提供し、サービスレベルを保証した契約ベースで対価を毎月徴収する事業者。ASPがエンドユーザーにアプリケーション・サービスを提供するのに対し、MSPはITシステムなどの基盤サービスを対象とする。

3.11 MSSP (Managed Security Service Provider : マネジド・セキュリティ・サービス・プロバイダ)

セキュリティに特化したシステム監視・管理サービスを行う事業。以前まではSSPと呼ばれていたが、Storage Service Providerが台頭してきたため、セキュリティ・サービス・プロバイダはMSSPと呼ばれるようになった。

MSSPは、主にECサイトなどのセキュリティ監視（脆

* 2) MSP Association : <http://www.mspassociation.com/>

弱性・侵入検知)を中心とし、ファイアウォールやVPNなどのネットワーク機器の監視、ウイルス検知・駆除などのサービスを提供する。

4. xSPとしてのCAC

当社は元来、コンサルティング・サービス、システム・インテグレーション、システム運用管理サービスなど、各種ITサービスを提供する「従来型のアウトソーシング・サービス・ベンダー」である。しかし、サービスを拡張または高度化する過程で、結果的にxSPに近いサービスを提供している分野もある。

NSM (Networked Systems Management) サービスは、当社が1996年に立ち上げたネットワーク時代のシステム運用管理サービスである。そのサービス要素の1つには、当社NOC (Network Operation Center) からネットワークを介して、顧客システムを24時間365日、常時監視して障害の未然防止や障害からの復旧を行うというサービスがある。このNSMサービスは、広い意味ではMSPと言って差し支えないであろう。

また、当社のNSMセンターでは、当社ホスト・コンピュータおよびサーバーによるホスティング・サービスも提供しており、その中にはWebサーバーも含まれる。システム監視・管理サービスにおいては、セキュリティ監視を行っている場合もある。したがって、極めて広義に解釈すれば、当社はMHPであり、WHPであり、MSSPであると言っても、あながち間違いではない。

ただ、当社においては、顧客ごとのSLAを適宜定めているケースが多く、欧米のように定量化された尺度でSLAおよび料金が明示されている状況ではないため、先に述べたような一般的な定義(狭義)でのxSPを名乗るには、まだまだ改善すべき余地もある。

当社の今後の方向性は、1つには、既にあるxSP的なサービスを、紛れもないxSPのサービスへとブラッシュアップしていくことが挙げられよう。

ASPについては、当社がどのようなアプリケーションを所有できるか、ビジネスとして成り立つかが鍵であり、引き続き視野に入れておかなければならない。私見も入るが、当社のサービスや顧客の特性を考えたとき、むしろASP統合事業者(ASP Aggregator)が当社の目指すべきところだと考える。

より大きな視野で考えると、BSPこそが究極のxSPとも言えるわけで、BSPを志向する道も当然ある。当社は既に人事業務のBPOを事業として確立しており、その発展形としてBSPに取り組んでいけば、その実現はそう遠くないところにあるのではないか。

いずれにしても、情報システムに関して「所有から利用

へ」という流れが合理的かつ必然的な流れであることは多くの人が首肯するところに違いない。であるならば、当社も従来型ITアウトソーシング・サービスから本格的なxSPへの進出を図る必要がある(従来型ITアウトソーシング・サービスが全く不要になると言っているわけではないので、念のため)。

創業以来、一貫して顧客指向のインテグレータを自称してきた当社の姿勢に照らせば、各種のxSPを自在に組み合わせ、顧客に最適ソリューションを提供する、いわばxSPインテグレータが当社の有るべき姿であり、真のIT Service Collaboratorを標榜する当社が進化した姿なのかもしれない。

5. xSPの利用パターン

xSPの代表的な利用パターンは、以下の4とおりに分類できる。

- ・パターン1: サポートサービスを利用する
- ・パターン2: アプリケーションを構築して預ける
- ・パターン3: アプリケーション機能をサービスとして利用する
- ・パターン4: 業務機能をサービスとして利用する

次節以降で、それぞれのパターンにおけるxSPと顧客との役割分担、顧客側のメリットなどについて概説する(図3参照)。

5.1 パターン1: サポートサービスを利用する

このパターンは、E-Business (B2C, B2B, e-Marketplace) プレーヤーなどがサポートサービスとしてMSP (Management Service Provider) を利用するケースである。

自社所有のハードウェア/ソフトウェアで独自にシステムを構築する必要があり、運用管理の自社コントロールを可能にしておきたい場合に、このパターンとなる。運用管理コスト削減や運用負荷軽減を課題とする企業が利用するケースが多い。もちろん、関係するアウトソーシング・サービス・ベンダーの管理と統合責任は顧客企業側にある。

(1) 役割分担

アプリケーションの構築・運用・保守は顧客自身が行う。MSPは24時間365日の稼働監視やパフォーマンス監視を担当する。

(2) サービス利用のメリット

アプリケーションの自由度が高く、自社要員では高コストとなる24時間365日の監視をMSPに委託してコストを抑え、稼働品質を向上させることができる。

(3) SLA

このケースでは顧客が構築したシステムの運用品質は顧

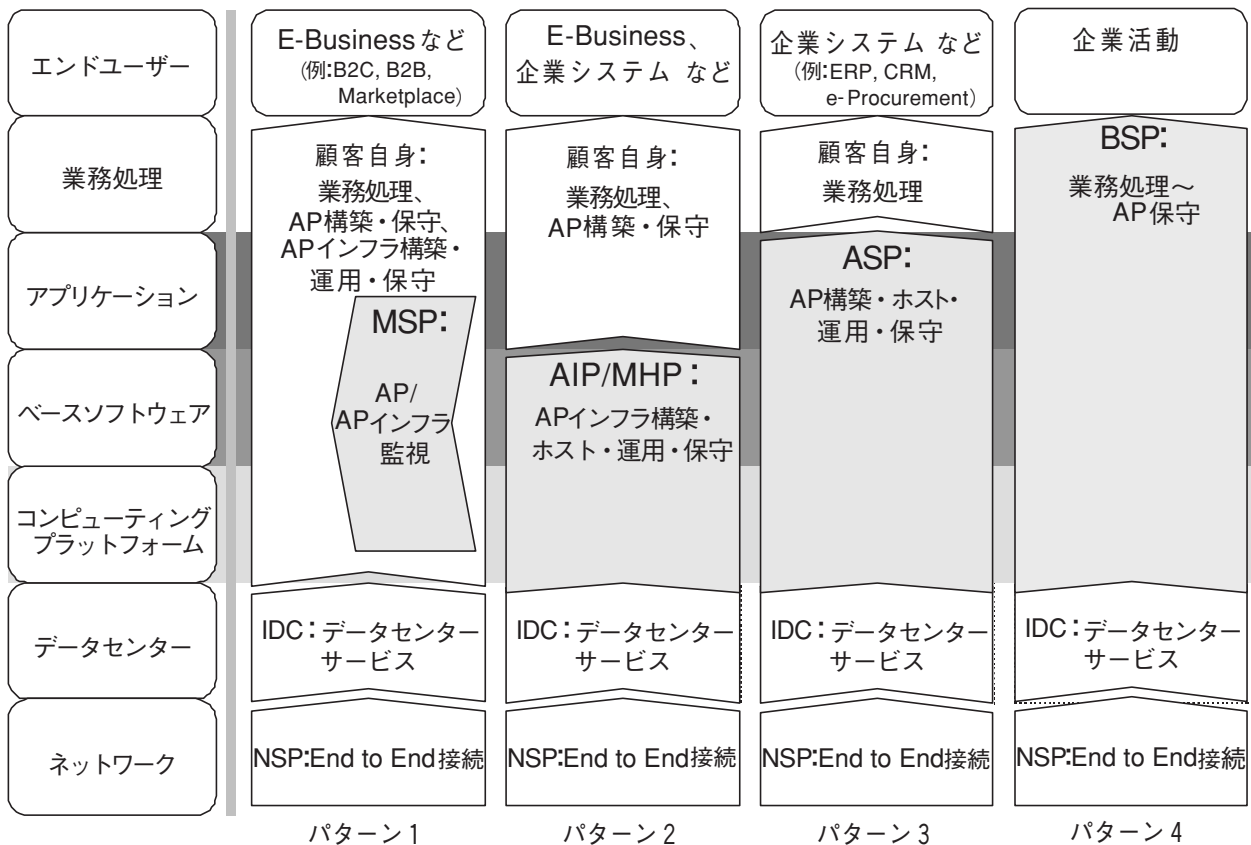


図3 xSPの代表的な利用パターンと役割分担

客自身が負うことになる。関連するサービス・プロバイダは次のようなSLAを提供する。

- ・NSP:エンドユーザー/IDC間の回線品質(帯域幅、稼働率)
- ・IDC:IDC設備の稼働率(電力供給など)、ハウジングインフラの稼働率、物理セキュリティ
- ・MSP:監視間隔、エスカレーション・レスポンス(異常/予兆発見時の顧客への報告時間など)、定時報告

(4) その他類似パターン

顧客が所有するERPシステムなどをリモートで監視するサービスがある。例えば、CACのSAP R/3運用監視サービスがこれに相当する。

5.2 パターン2:アプリケーションを構築して預ける

このパターンはE-Business(B2C, B2B, e-Marketplace)プレーヤーや一般企業が自身でアプリケーションを構築し、運用および設備をAIP(Application/ASP Infrastructure Provider)、またはMHP(Managed Hosting Provider)に委託するケースである。顧客独自のアプリケーション仕様の確保が必要で、初期導入コスト削減、サービスインまでの期間短縮、運用品質確保を課題とする企業が利用するケースが多い。

アプリケーション・インフラ以下を一括してAIP/MHPに委託した場合、関連するアウトソーシング・サービス事業者の管理と統合責任はAIP/MHP側にあるため、顧客はアプリケーション管理・保守に専念することができる。

(1) 役割分担

アプリケーション全体は、顧客が開発・維持管理する。AIP/MHPは、アプリケーション・インフラ設備(ハードウェア/ソフトウェア)と運用管理および保守を一括して提供する。

(2) サービス利用のメリット

アプリケーション・インフラ初期導入コストの削減(プロバイダ側資産の利用)、事前構成済みプラットフォーム利用によるサービスイン期間の短縮、一定の稼働率保証、運用管理サービスによる運用品質の確保が可能となる。プロバイダによっては、一定範囲でスケーラビリティを保証するところもある。計画的なスケールアップや急激なトラフィック増の対応に有効である。

(3) SLA

このケースではシステムの最終的な運用品質は顧客が負うことになるが、アプリケーション・インフラの運用品質はAIP/MHPが負うため、顧客はアプリケーション・コンテンツとアプリケーションそのもの、エンドユーザー支援に集中することができる。AIP/MHPがIDCやNSP

の機能を包括してサービスするケースが多く、次のような SLA が提供される。

- ・ AIP/MHP：アプリケーション・インフラ稼働率（障害・故障・停電対応を含む）、アプリケーション・インフラ性能、エスカレーション・レスポンス（異常／予兆発見時の顧客への報告時間など）、アプリケーション・インフラ保守（パッチの適用など）、アプリケーション・インフラ・セキュリティ、物理セキュリティ、定時運用報告。

5.3 パターン3：アプリケーション機能をサービスとして利用する

このパターンは、企業システム（ERP, CRM, e-Procurement, Groupware）などを必要とする企業が ASP のアプリケーションを利用するケースである。顧客独自のアプリケーション仕様の確保は少量で、初期導入コスト削減、サービスインまでの期間短縮、運用コスト削減、本業への集中を課題とする企業が利用するケースが多い。アプリケーション運用管理責任は ASP 側にあるため、顧客は業務運用に専念することができ、ひいては本業への集中を図ることができる。

(1) 役割分担

アプリケーション全体を ASP が開発・維持する。ASP は事前定義したアプリケーションとその運用設備、運用管理および保守を一括して提供する。

(2) サービス利用のメリット

初期導入コストを抑えて、短期間に必要なアプリケーションを確実に利用できる。まさにシステムの“所有”から“利用”への変化が最も現れるケースである。このケースでは、アプリケーションはあらかじめ ASP が用意しており（Pre-Configured）、一部顧客仕様を取り入れることでアプリケーションを仕立て上げる（Tailor）。

(3) SLA

このケースでは、アプリケーションの運用品質は ASP が負うことになる。顧客は主に業務運用に責任を持つ。エンドユーザー支援はアプリケーションやプロバイダによって ASP が担当することもある。ASP が IDC や NSP の機能を包括してサービスするケースが多く、次のような SLA が提供される。

- ・ ASP：アプリケーション稼働率（障害・故障・停電対応を含む）、アプリケーション・レスポンス、アプリケーション保守（パッチの適用、制度改正の対応など）、アプリケーション・セキュリティ、物理セキュリティ、定時運用報告。

5.4 パターン4：業務機能をサービスとして利用する

このパターンは、企業活動の一部である業務処理を、人間系の処理も含めて BSP に委託するケースである。

(1) 役割分担

業務処理全体を BSP がサービスとして提供する。顧客企業は、当該業務処理に関わる企画機能を持てば良く、業務処理実施は BSP が行う。

(2) サービス利用のメリット

顧客企業は業務処理のために必要となるアプリケーションやシステムを所有することなく当該業務処理をアウトソースできる。場合によっては、BSP が使用するシステムを知る必要もない。

(3) SLA

このケースでは、対象とする業務により SLA は異なる。概して言えば、BSP へのインプットに対するアウトプット・レスポンスとその品質ということになる。例えば、給与計算業務の BSP の場合、計算素データを受け取ってから給与明細他のアウトプットが出るまでの日数となる。また、ユーザー（顧客企業の社員）からの問合せ応答時間や解決時間なども ASP などと同様に SLA に定義されるであろう。

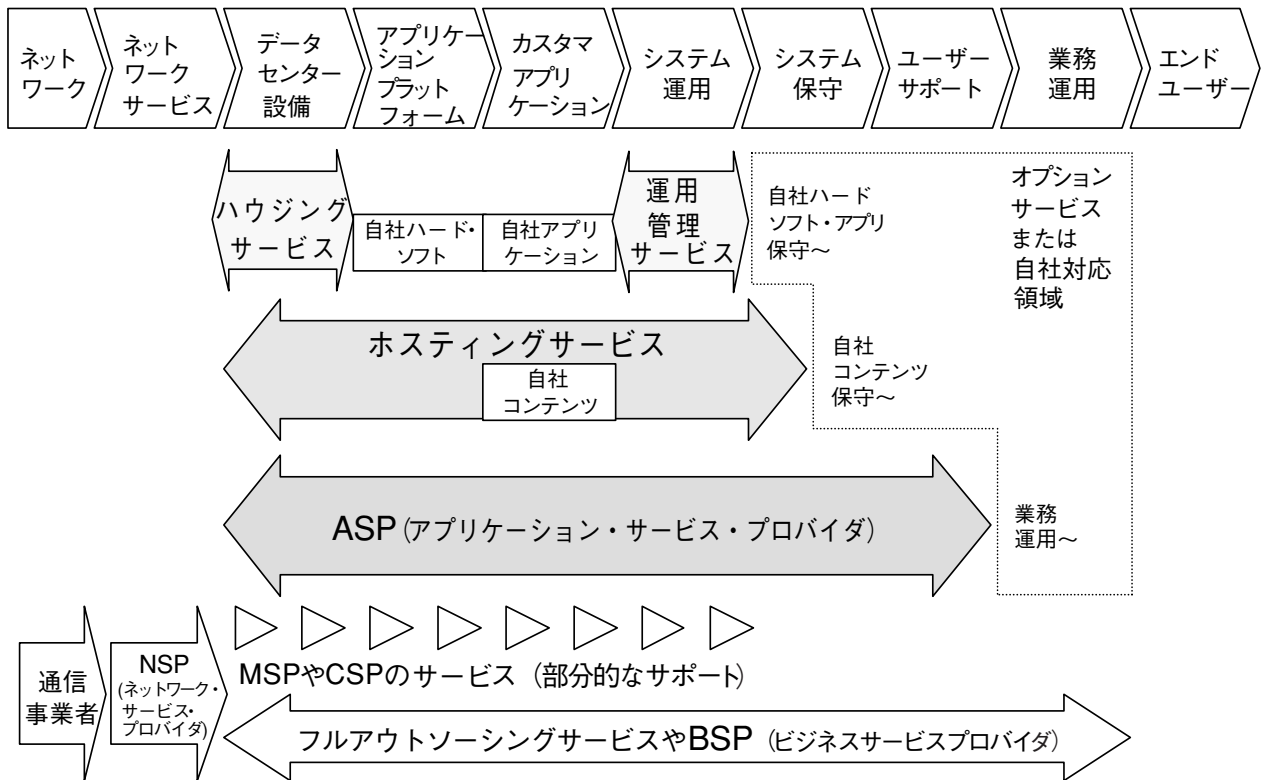
6. 利用者の視点から見た xSP

上記「5. xSP の利用パターン」では、事業者視点から見た利用形態の分類を行ったが、利用者視点で見た xSP 利用形態の選択方法も考察しておくべきであろう。

1つの観点として、システム・インフラ、アプリケーション・インフラからアプリケーション・システム、業務運用までのどの範囲をアウトソーシングするかという点がある。自社の担当範囲、資産の所有がどこにあるかに着目して、自社にとって最もメリットの大きいアウトソーシング範囲を選択するのが得策である（図4参照）。

次に、各 xSP または IT アウトソーシング・ベンダーの特徴と、自社で行うべき業務を考慮して最適なアウトソーシング形態を検討する。これは、構築・運用するアプリケーションの特性、現存する情報システム関連組織の有無、現業部門との役割分担によっても異なってくる。そういった諸要素を勘案して検討を進める際のフローチャートを図5に例示する。

図5は、あくまで1つの例であり、汎用的なガイドラインではない。使用する場合は、顧客やビジネス・パートナーとのディスカッションの中で参考にするとどめて頂きたい。



MSP: マネジメント・サービス・プロバイダ
 CSP: コンポーネント・サービス・プロバイダ

図4 利用者の視点から見たアウトソーシングの範囲

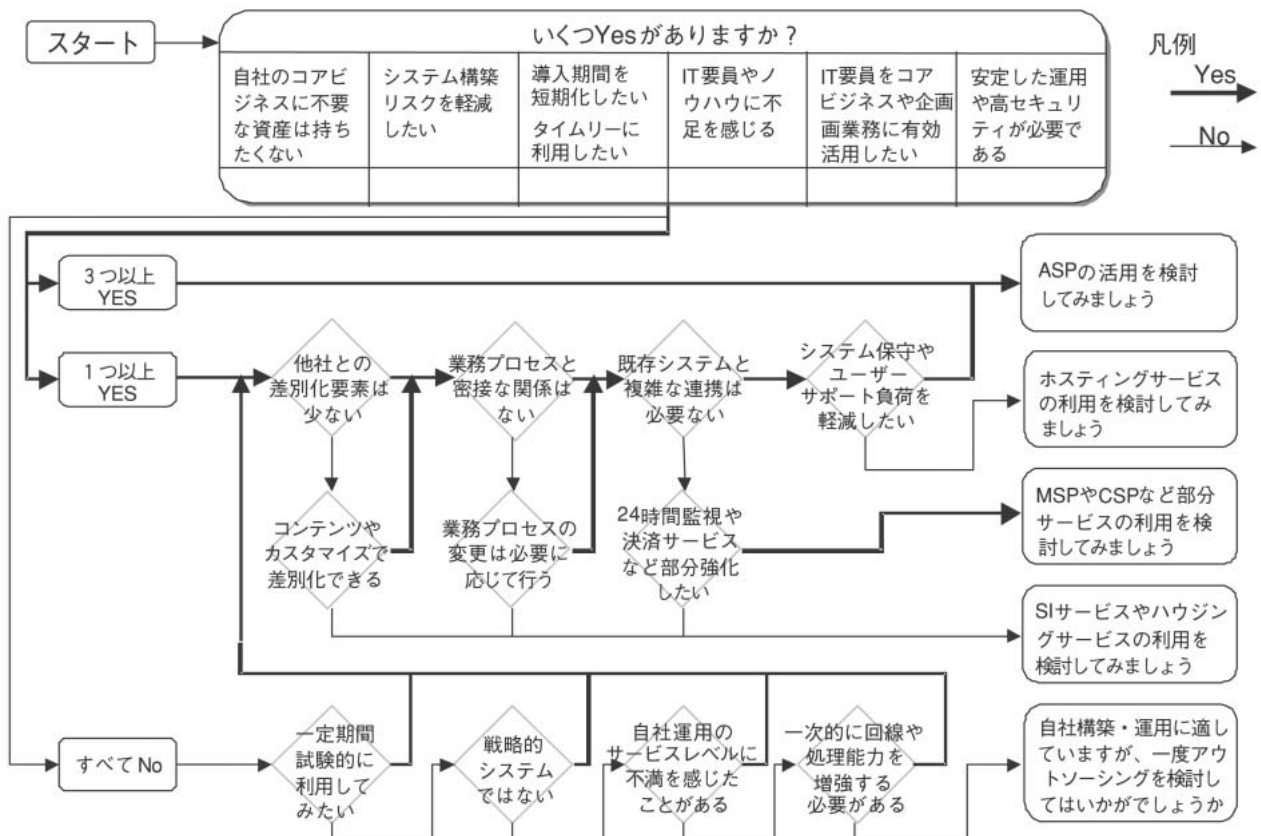


図5 利用者の視点から見たアウトソーシングの選択チャート (例)

7. SLA (Service Level Agreement)

既に述べてきたように、xSPと従来型ITアウトソーシングとの大きな違いの1つは、SLA(Service Level Agreement: サービスレベル合意)にある。

日本においても、SLAの重要性が語られるようになって久しいが、SLAの本場、米国のように定着していない。その原因としては、もともと米国式に契約書で細かな取り決めを行う風土がないこと、顧客とベンダーが共同作業を行う場合も多く責任範囲を切り分けにくいこと、日本では業務委託形式でなく派遣形態のサービスが多いことなど、商習慣に根差した問題がいくつか考えられる。しかし今後、xSPが普及・拡大していく過程で、SLAが非常に重要となる。そこで、SLAの定義と本来のあり方について改めて整理をしておく。

7.1 SLAとは

(1) SLAの定義

SLA (Service Level Agreement: サービスレベル合意)とは、「サービスの提供者(サービス・プロバイダ)とサービスの利用者(顧客)が、提供者・利用者双方の権利保護と義務およびリスクを明確化するための契約」である。

米国のASP業界団体である「ASP Industry Consortium」(通称: ASPIC^{*3})では、SLAを次のように定義している。

定義: サービス・プロバイダと顧客間の内容および条件を定義した法的な契約である。包含すべき内容は、以下のとおり。

- ・サービス・プロバイダが提供するサービスを詳細に記述する
- ・サービス・プロバイダが遵守すべき基準を定義する
- ・リアルタイムおよび遡ってのサービス・プロバイダによる顧客への報告義務を定義する
- ・サービス・プロバイダに起因する障害の補償を定義する(パフォーマンス不足のための罰金など)
- ・ヘルプデスク、その回答時間などの、基準を満たさない障害からの回復手段を定義する

(出典: ASPIC 編、ASPIC-J 訳『ASP公式ガイド』より)

上記ASPICの定義にある「包含すべき内容」は、法的契約に欠けているものがある。米国のIT業界団体である

ITAA^{*4} (Information Technology Association of America: 米国IT協会、日本のJISA: 社団法人情報サービス産業協会に相当)が発行した『ITAA's ASP SLA Guidelines』では次のような項目を挙げている。

1. **Service Level** (サービスレベル): サービスの可用性など
2. **Security** (セキュリティ): セキュリティレベル、方式、補償など
3. **Tracking and Reporting** (トラッキングおよび報告): モニタリング、報告方式など
4. **System Performance** (システムの性能): レスポンスやスループット、拡張性など
5. **Remedies** (救済): SLAが履行されなかった場合のペナルティ(値引き・解約等)
6. **Upgrades** (アップグレード): Upgrade, Patchの計画、手続きなど
7. **Contingency, Backup and Disaster Recovery** (継続性、バックアップおよび災害時の回復): システムの信頼性と障害回復手順・時間など
8. **Support and Help Desk Services** (サポートおよびヘルプデスクサービス): コンタクトの方法、サービス内容・範囲、レスポンス、問題解決時間など
9. **Termination** (契約解除): データ返還、一方的な解除に関する手続きなど
10. **Ownership** (所有権): ASPの権利、顧客へのライセンス、データの所有権など
11. **Intellectual Property Indemnification** (知的財産の補償): ASPサービスが他社の知的財産を侵害した場合のASPの補償など
12. **Indemnification by Customers** (顧客による補償): 顧客の行為による第三者からの損害賠償請求が発生した場合に、顧客がASPに補償するか否か
13. **General** (一般事項): 他の契約とSLAの関係、合併・吸収時のサービスレベルの義務など

(出典: 「ITAA's ASP SLA Guidelines」『JISA会報』2001年10月号、仮訳)

ITAAではASPプログラム^{*5}(ASP部会)が設置されており、SLAガイドラインの策定などを行っている。興味のある方は、同協会のSLAライブラリサイト^{*6}を確認されたい。政府向けサービスに沿ったSLAガイドはJISAにより和訳されており、政府向け要件以外は一般企業向けSLAと同様なので参考になる。

* 3) ASPIC: <http://www.allaboutasp.org/>

* 4) ITAA: <http://www.itaa.org/>

* 5) ASPプログラム: <http://www.itaa.org/asp/>

* 6) SLAライブラリサイト: <http://www.itaa.org/asp/slalibrary.htm>

(2) SLA は更新されるもの

また、SLA は初回契約時（例えば、ASP の導入を行う前）に締結したサービスレベルを契約期間中変更しないということではない。ASP の導入時に個別カスタマイズが多岐にわたった例を考えてみれば、サービスレベルは低下する方向にあるため、目標とするサービスレベルを定め、数カ月間運用して安定した後に、実際のサービスレベルを決定するということもある。逆に、より高いサービスレベルが必要となったときには、顧客はサービスレベルの変更を望むであろう。3年以上におよぶ契約では、年1回のSLA見直しが一般的のようだ。

7.2 日本における SLA

(1) 日本の SLA ガイドライン

日本の IT 業界では、SLCP-JCF98^{*7}に基づいた契約が一般的であり、経済産業省の「システム・インテグレーション企業認定」でも、開発工程が SLCP-JCF98 に準拠しているかが問われる。

日本独自の SLA ガイドラインは、現在のところ開発されていない。

日本の IT 業界の実情に即して考えると、会社間の「基本契約書」と、個別取引案件ごとの「個別契約書」があるので、「個別契約書」の付属書類として「サービスレベル合意書」を附加することがスムーズな契約形式となるであろう。

(2) 日本の SLA 普及度

IDC Japan の調査によれば、SLA を締結した IT アウトソーシングはようやく半数を超えたところ、ガートナーデータクエストの調査によれば、MSP の選択基準の第2位に「サービスレベルの保証」が挙げられている（第1位はサービスの安定性）。

いずれも調査母数が少数であるため全体傾向とは言えないが、SLA は今後ますます重要になってくるであろう。

7.3 真の SLA の意味

前記のとおり、「SLA とは、サービスの提供者（サービス・プロバイダ）とサービスの利用者（顧客）が、提供者・利用者双方の権利保護と義務およびリスクを明確化するための契約」であるが、真意としては SLA はサービス提供者と利用者の良好な関係を保つためのツールであると考えられる。

SLA は、利用者が提供者に求める期待と現実のギャップを明らかにし、意見の不一致を極力減らすことができるものである。利用者側の過度な期待に恐れることなく、両者の良好な関係を保つために必要なものだという意識をもって対応していきたいものだ。

8. おわりに

昨2001年の1年間、ASP推進本部に在籍し、米国および日本におけるASP事業者の実態と動向、同じくxSP事業者の動向、xSPに必要な技術要件などについて研究する機会を与えられた。本稿は、その際に収集・分析した情報をもとに、『SOFTECHS』向けに再構成したものである。

本稿が、顧客への提案検討やサービス立ち上げの何らかの参考になれば幸いである。

<参考文献>

1. “xSP の定義 (ASP)”：『ASP とは』, ASP インダストリー・コンソーシアム・ジャパン (2000)
<http://www.aspicjapan.org/asp/index.shtml>
2. “xSP の定義 (MSP)”：『ASP サービス・ガイド2001』, 日経 BP 社 (2000.11.30)
3. “xSP の定義 (MSP)”：『What is a Management Service Provider ?』, 米 MSP Association (2000), 上記英文オリジナル
<http://www.mspassociation.com/faqs.htm>
4. “SLA の定義 (ASPIC)”：『ASP 公式ガイド』, 日経 BP 社 (ASPIC ベストプラクティス部会編, ASPIC Japan 訳) (2001.9)
5. “SLA に含まれる項目”：『ITAA's ASP SLA Guidelines』, ITAA (2000年)
<http://www.itaa.org/asp/slalibrary.htm>
6. “SLA に含まれる項目”：『JISA 会報/ASP SLA 連邦政府市場向けガイドライン (仮訳)』, JISA (2001.10), 上記和訳
7. “日本の SLA 普及度”：『国内 MSP 市場の動向 1 - ベンダー/ユーザーに対する簡易サーベイ結果 -』, ガートナー・ジャパン(株) (2001.7.6)

* 7) SLCP-JCF98：共通フレーム98SLCP-JCF98：ソフトウェアを中心としたシステム開発および取引のための共通フレーム (Software Life Cycle Processes-Japan Common Frame98)