

最新ASPサービスとサービスレベルアグリーメント(SLA)

山田秀輝* 坂本顕男***
及川和彦** 近内 誠**
細川真人***

要 旨

三菱電機情報ネットワーク(株)(MIND)、三菱電機インフォメーションシステムズ(株)(MDIS)、三菱電機インフォメーションテクノロジー(株)(MDIT)などの三菱電機グループ会社は、インターネットを利用した法人向けの各種ASP(Application Service Provider)サービスを提供している。本稿では、具体的な事例から、ASPサービス提供をする上でのSLA(Service Level Agreement)策定例を、総務省の「公共ITにおけるアウトソーシングに関するガイドライン⁽¹⁾」作成に携わった観点から紹介する。MINDでは、2002年度、三菱電機グループ向けを中心とした統合ポータルサービスに、PKI(Public Key Infrastructure)による認証、リバースプロキシの冗長化、LDAP(Lightweight Directory Access Protocol)ディレクトリ経由のアクセス一元化及びシングルサインオンなどのセキュリティ機能強化を実現した。セキュリティポータルとしては、日本でも他に類を見ない安全性と信頼性をインターネットサービス環境で提供

している。最近では、ファイアウォールでは防ぎきれないHTTP(Hyper Text Transfer Protocol)やSMTP(Simple Mail Transfer Protocol)経由の侵入監視及び撃退を行うIDP(Intruder Detection Prevention)装置と連携、更に強固なサービスも予定している。MDISの事例としては、地図情報と土地登記情報を組み合わせた「不動産担保評価GIS(Geographical Information System)システム」のセキュリティ及びカスタマーサポートへのSLA対応を紹介する。MDITの事例としては、保険薬局の業務効率化提供のための「調剤Melphin^(注1)」におけるセキュリティレイヤを中心としたSLAの対応と、コンシューマ向けの「EQ(Electronic Commerce)サービス」及び環境行政に基づく「情報機器リサイクル管理システム」の運用・稼働における事例を紹介する。

(注1) 調剤Melphinは、三菱電機インフォメーションシステムズ(株)の登録商標である。

①カスタマーケア

主にサービス稼働後のお客様ケア対応についてのSLA。
例：故障・業務問い合わせ、作業依頼等のヘルプデスク、コールセンターサービス等。

②セキュリティ

すべてのレイヤに関係するが、ウイルスチェック、不正侵入監視等のSLA。この部分が最も設定が難しい部分。
例：ウイルス対策、不正侵入検知、認証、メールセキュリティ、Webセキュリティ、サーバセキュリティ、伝送路セキュリティ等。

③アプリケーション

アプリケーションに依存するSLA。試験環境と実運用環境でSLAが異なるケースあり。
例：業務系アプリケーション(電子申請、人事給与等)、情報系アプリケーション(電子メール、グループウェア等)。

④ホスティング

サーバ設備(サーバ、ミドルウェア、ストレージ等)をサービス提供する場合のSLA。
例：機器貸出し、ミドルウェアソフト利用等に関する条件。

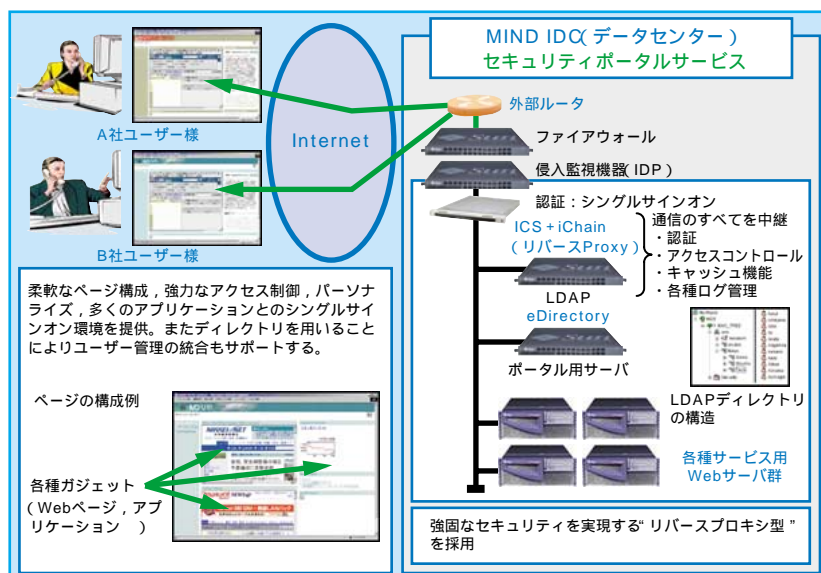
⑤ネットワーク

通信回線に関するSLA。
例：インターネット接続サービス、VPN接続サービス、回線接続サービス等。

⑥ハウジング

IDC(Internet Data Center)で運用する際の、物理的セキュリティを中心としたSLA。
例：スペース提供、電源空調設備サービス、ラック提供、災害対策等。

MINDが提供するセキュリティポータルの概要



サービスレイヤ別のSLA検討項目の例

市町村合併を前提とした自治体が庁内・庁外の各種行政サービスをベンダーに依頼する際のSLAについて、総務省作成ガイドラインにそのサービスレイヤ別検討要素が示されている。上図右上部分で、そのガイドラインに準拠したMINDのセキュリティポータル用ASPサービスの構成例を示す。

*三菱電機情報ネットワーク(株) **三菱電機インフォメーションシステムズ(株)

***三菱電機インフォメーションテクノロジー(株)