

安全，安心を実現する高レベル Webサイト運用保守・監視ソリューション

磯西徹明*
永沼和智*
及川和彦*

Secure Web Site Service Management Solution

Tetsuaki Isonishi, Kazutomo Naganuma, Kazuhiko Oikawa

要 旨

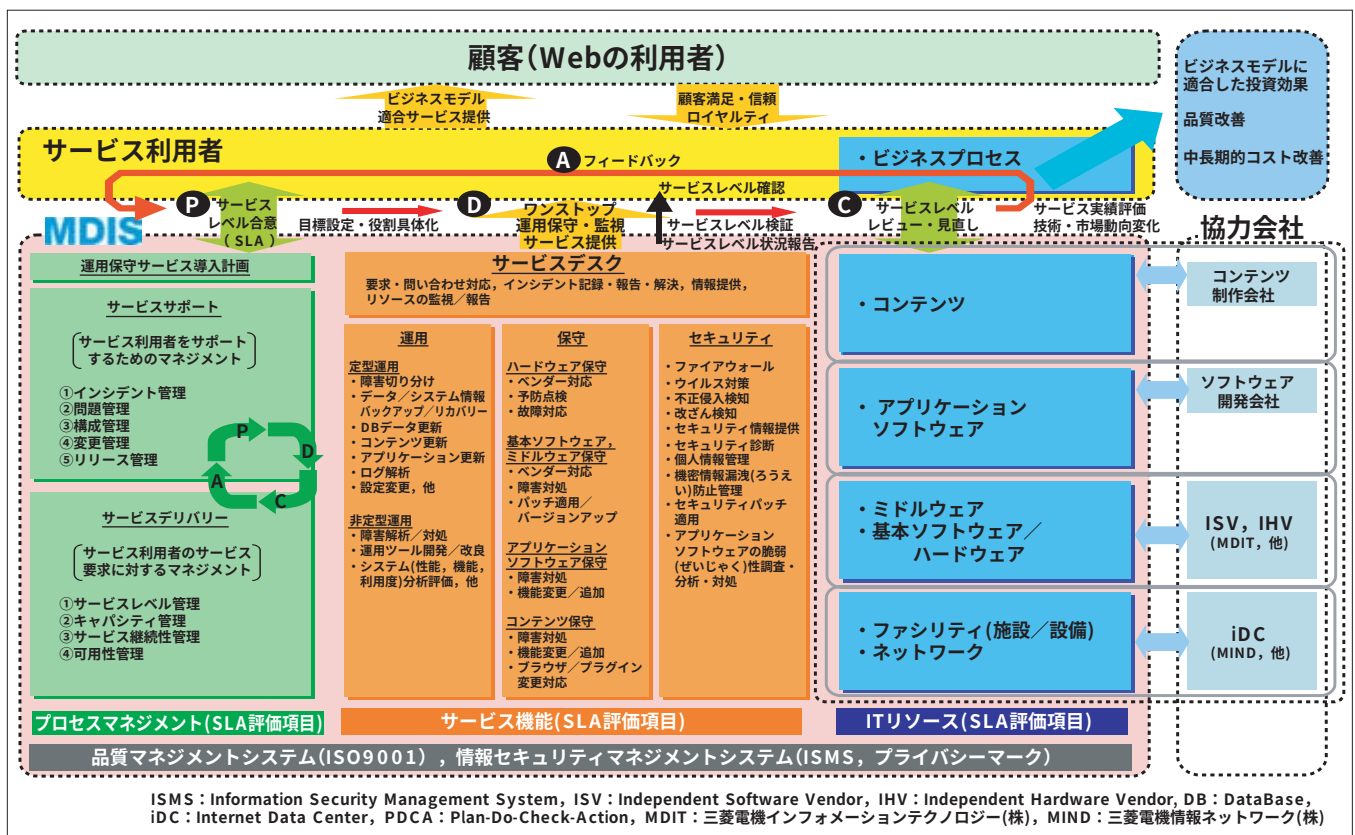
ブロードバンドネットワークを活用したWebサイトは、企業の単なる情報発信手段だけではなく、顧客ニーズにこたえ、顧客からの信頼を勝ち得るビジネスに不可欠のリソースとなっている。このような背景の下、日々進化する市場動向、技術動向、情報セキュリティリスク等に対しダイナミックにかつ継続的に適応できる信頼性の高いWebサイトの運用保守・監視サービスへのニーズが高まっている。

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社(MDIS)は、サービス利用者のビジネスモデルに対応したWebサイトの運用保守・ハウジングサービスを、高レベルWebサイト運用保守・監視ソリューションとして提供する。

このソリューションは、2005年6月に(社)電子情報技術産業協会(JEITA)がまとめた“民間向けITシステムのSLA

(Service Level Agreement)ガイドライン(第二版)^{※1)}を活用し、英国政府OGC(Office of Government Commerce)によって開発された高品質のITサービス(情報システムの運用管理)を実現するための、ベストプラクティスであるITIL^{※1)}(Information Technology Infrastructure Library)の“サービスサポート”^{※2)}“サービスデリバリー”^{※3)}を意識したITサービスマネジメントシステムに基づいて提供するものである。このソリューションにより、ビジネスモデルに合った信頼性の高いWebサイトを顧客に安定して提供でき、継続的な品質改善、中長期的なコスト改善が図られ、サービス利用者の快適・安心・発展に寄与する。

(注1) ITILは、英国政府OGCの登録商標である。



高レベルWebサイト運用保守・監視ソリューションの体系

このソリューションは、サービス利用者のビジネスモデルに対応したWebサイトの運用保守・ハウジングサービスをワンストップで提供するソリューションであり、“民間向けITシステムのSLAガイドライン(第二版)”を参考に①プロセスマネジメント、②サービス機能、③ITリソースの3つのカテゴリーで評価できるサービスを提供している。また、このガイドラインに従い、それぞれのサービス項目、評価項目/レベルを含むSLAの作成・合意、検証、見直し、フィードバックのPDCAサイクルを実行して、ニーズとコストのバランスをとりながら品質を改善していくプロセスが特長である。

*三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社