

ASP・SaaS 事業者連携ガイド

平成 24 年 7 月

総務省

本ガイドの目的

本ガイドは、ASP・SaaS事業者が、他の事業者と連携したサービスの提供を促進することにより、利用者のサービスニーズに応えることを目的として作成したものである。

ASP・SaaSの利用は、ネットワークの高度化やセキュリティに対するユーザーの強いニーズなどもあって、順調に普及が進んできた。利用者からみたASP・SaaSのメリットの一つとして、手軽に新しいサービスを自社の業務に組み入れることができることが挙げられる。導入したサービスは、多機能を持つものもあれば、ユーザーにとって必要な単機能だけを提供することもある。またアプリケーションサービスのほか、インターフェース部分の機能を提供する場合もある。

このように多岐にわたるASP・SaaSは、利用者が有機的に連携させることにより、単体サービスとして利用するよりも、高い付加価値を実現できる可能性を持っている。

今後ASP・SaaSがさらに普及拡大するためには、ASP・SaaS事業者間で連携を進めながら、サービスを提供して行くことが強く求められている。

一方で、事業者が連携してサービスを提供する際には、契約などのような事務的な取り決めや技術的な取り決めなど、様々な対応を行う必要がある。そして、このような取り決め内容が不明であることや、煩雑となることが、ASP・SaaS事業者間の連携を阻害したり、あるいは事後のトラブル原因になることも指摘できる。

本ガイドは、ASP・SaaSの連携意義をASP・SaaS事業者に理解して頂いたうえで、事業者間で取り決めるべき事項等の例や留意事項等を示すことにより、ASP・SaaS事業者の連携が進み、利用者にとってより付加価値の高い事業者連携が実現することを目的として作成した。

本ガイドを通じて、ASP・SaaS事業者連携が促進し、ひいてはASP・SaaSの普及が浸透することを期待するものである。

本ガイドの構成

本ガイドは、6章構成により構成される。

第1章では、ASP・SaaS連携の現状や、可能性、メリットなどを整理した。

第2章では、ASP・SaaS連携を異なる事業者間で行う場合のパターンについて整理し、その特徴を示した。

第3章では、ASP・SaaS連携を事業者間で進めるに際し、事業者間で必要となる取り決めについて、整理を行った。

第4章では、ASP・SaaS連携を事業者間で進めるに際し、事業者と利用者の間で必要となる取り決めについて、整理を行った。

第5章では、事業者が連携して提供するASP・SaaSを利用するに際して、利用者の側で留意すべき事柄について、整理を行った。

第6章では、ASP・SaaS連携を事業者間で進めるに際し、成功のポイントとなる事柄についての整理を行った。

ASP・SaaS 事業者連携ガイド 目次

1. ASP・SaaS 事業者連携の可能性とメリット	1
(1) ASP・SaaS 連携の現状	1
(2) ASP・SaaS 連携による可能性	2
(3) ASP・SaaS 事業者、利用者から見た ASP・SaaS の連携利用のメリット	3
2. ASP・SaaS 事業者連携のパターン	4
(1) 本ガイドで対象とする ASP・SaaS 事業者連携	4
(2) ASP・SaaS 事業者連携のパターンの特徴	4
各 ASP・SaaS 事業者が利用契約者と個別に契約するケース（パターン 1）	5
ASP・SaaS 事業者のうちの 1 事業者が利用契約者と契約するケース（パターン 2）	6
3. ASP・SaaS 事業者連携における事業者間の対応事項	7
(1) ASP・SaaS 事業者連携における事業者間の対応事項	7
ASP・SaaS 事業者が連携を行う際の対応について	7
ASP・SaaS 連携において取り決める事項	8
(2) ASP・SaaS 事業者間が運用面で取り決める事項	10
ASP・SaaS 事業者間が運用面で取り決めの重要性	10
ASP・SaaS 事業者間が運用面で取り決めの事項	10
(3) ASP・SaaS 事業者間が技術面で取り決める事項	17
ASP・SaaS 事業者間にて検討が必要な技術的要素（機能・非機能）	17
ASP・SaaS 事業者間において行う技術な取り決めの進め方	21
(4) 各種ガイドラインにおける連携に関する ASP・SaaS 事業者への要求事項	23
4. ASP・SaaS 事業者連携における事業者 - 利用者間の対応事項	25
(1) ASP・SaaS 事業者連携における事業者 - 利用者間の対応事項	25
(2) ASP・SaaS 事業者連携における事業者 - 利用者間の運用面の対応事項	25
5. ASP・SaaS 利用者の視点からの連携における留意点	30
(1) ASP・SaaS を連携して利用する際に ASP・SaaS 利用者が自ら対応すべき事項	30
(2) ASP・SaaS を連携して利用する際に利用者が留意すべきガイドライン・ガイド等	31
6. ASP・SaaS 事業者連携を行う上でのポイント	32
(1) ASP・SaaS 事業者連携を行う上でのポイント	32
ユーザーへの付加価値向上につながる連携	32
ビジネス面での密なベンダー間のコミュニケーション	32
ユーザーの獲得・維持	33
(2) ASP・SaaS 事業者によるビジネス連携の重要性	33

1. ASP・SaaS 事業者連携の可能性とメリット

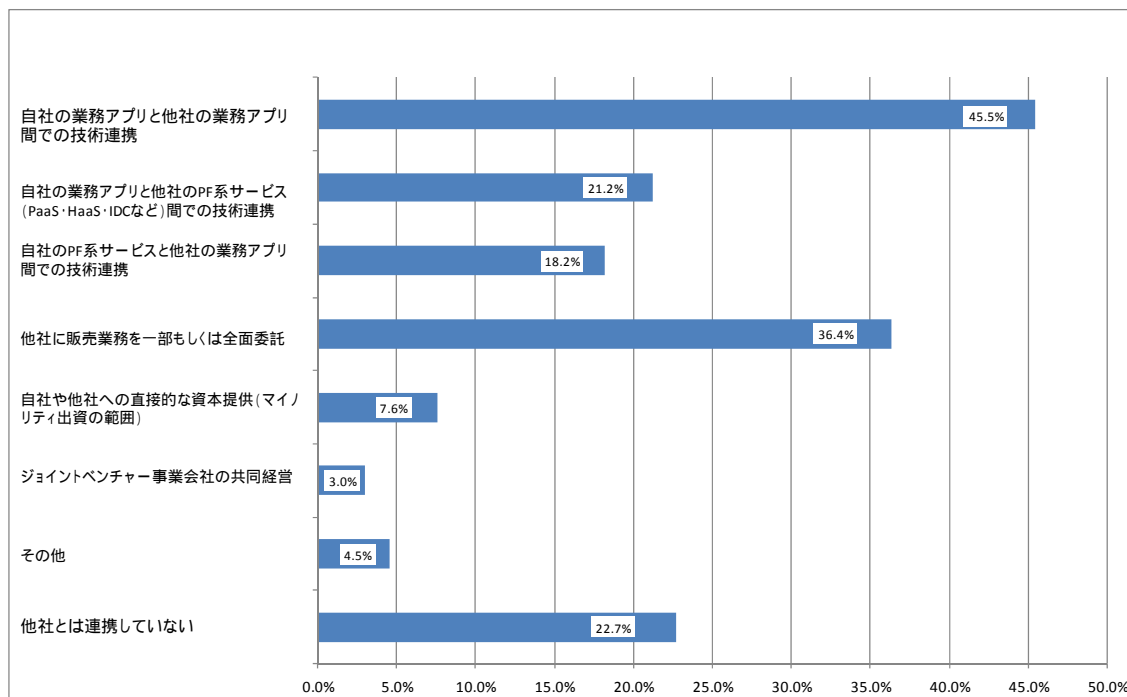
(1) ASP・SaaS 連携の現状

情報技術の進展やネットワークの高度化に伴い、ASP・SaaS の利用が進んでいる。利用者においては、ASP・SaaS を導入することで、より効果的で効率的なシステム投資を行いつつ、安全で利便性の高い機能の利用を実現することが期待されている。

このような ASP・SaaS の活用をより、効率的かつ高度に行うための方策として ASP・SaaS 連携による対応が挙げられる。ASP・SaaS 連携とは、ある ASP・SaaS と他の ASP・SaaS の持つ機能を連携させて、利用者に対して一体としてサービスを提供することである。利用者のクラウドに対するニーズが高まる中で、クラウドが ASP・SaaS の集合体であることを考えると、自ずと ASP・SaaS 連携へのニーズも高まっているといえる。

図表 1 は、ASP・SaaS 連携の現状についてみたものである。事業者の約 8 割は何らかの形で ASP・SaaS 連携を進めていることが伺える。このように事業者においても、利用者のニーズを反映して、ASP・SaaS 連携が広く取り組まれている。

図表 1 ASP・SaaS 事業者における連携の状況



出所：ASP・SaaS 白書 2009/2010（特定非営利活動法人 ASP・SaaS・クラウド インダストリコンソーシアム、財団法人マルチメディア振興センター）

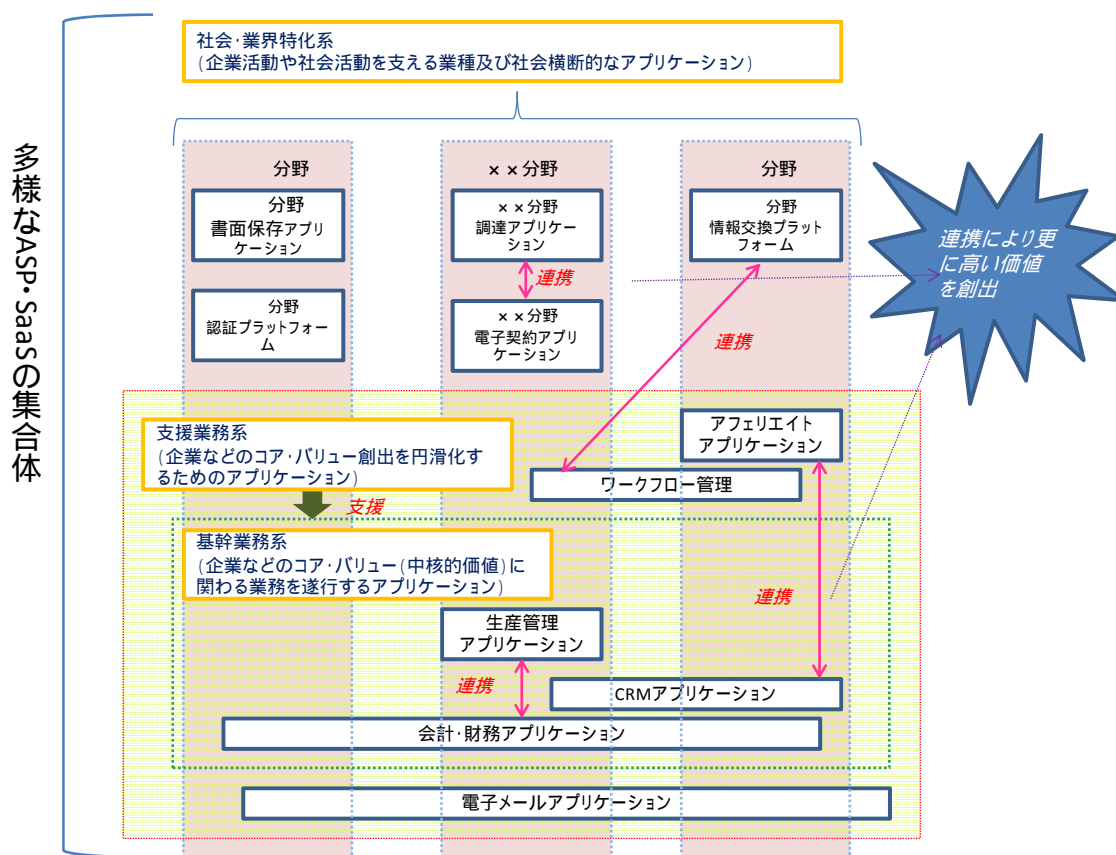
(2) ASP・SaaS 連携による可能性

ICT の利活用が進む中、ASP・SaaS を利用するユーザーが増えてきた。ASP・SaaS は、ユーザーが導入を必要とする業務に対して、必要な機能のシステム化を図るのになじみやすい特徴を有するが、複数の ASP・SaaS を有機的に連携することにより、さらに高い付加価値を創出することも期待される。

例えば、生産管理や在庫管理、販売管理のアプリケーションを連携させることにより、生産から販売までのデータを一元的に管理しつつ、必要なデータ参照者に対してタイムリーに情報を提供することを実現し、業務の効率化を図ることが可能となる。

ASP・SaaS については、適用対象となる業務や分野に応じて、社会業界特化系、基幹業務系、支援業務系の 3 つの категория が存在するが、ASP・SaaS 連携はこのようなカテゴリを超えた連携も進めることにより、例えば業界全体の業務効率性やセキュリティの向上などを企図することも可能となる。

図表 2 ASP・SaaS の体系と連携の意義



(3) ASP・SaaS 事業者、利用者から見た ASP・SaaS の連携利用のメリット

ASP・SaaS を連携する場合、事業者と利用者の双方にメリットがある。具体的には以下のようなものが挙げられる。

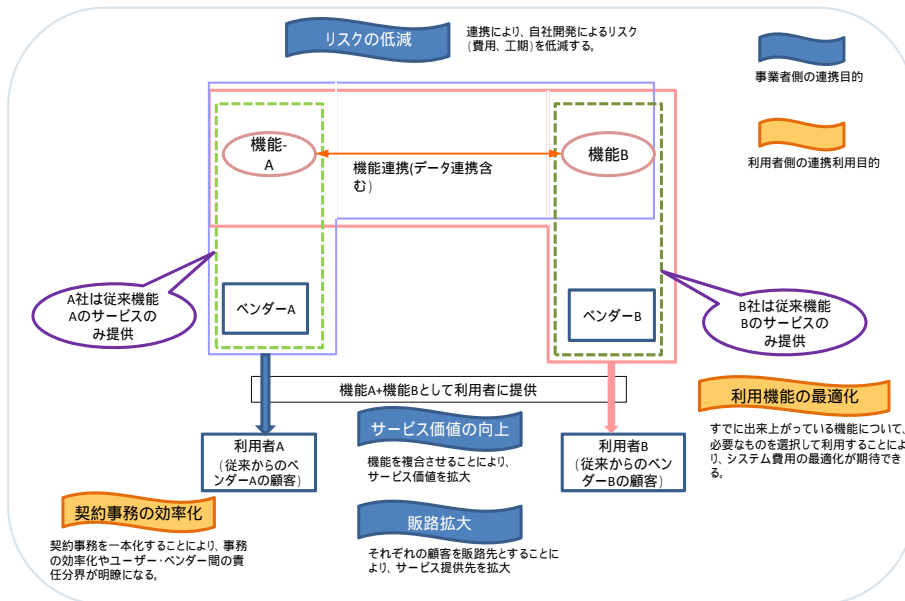
【事業者のメリット】

- サービス価値の向上：自社のサービスでカバーできない機能を、他社が提供する機能を連携により付加することで、利用者に対して高い価値のあるサービスを提供することができる。
- 販路拡大：連携することにより、両社の顧客をサービス提供先とすることができ、販路拡大が期待できる。
- リスクの低減：自社のサービスに対して、別途機能を付加するためには、そのための投資と期間が必要となる。他社との連携により、これらのリスクを低減させながら、迅速に顧客に対して高い価値のあるサービスの提供することが可能となる。

【利用者のメリット】

- 契約事務の効率化：利用するサービスの契約を 1 社と行うなど、契約関係を一元化することにより、事務効率を高めるほか、事業者と利用者の責任分界を明瞭にすることが可能となる。
- 利用機能の最適化：利用者は複数の ASP・SaaS を選択・導入することで、必要な機能のみを、あたかも一つのアプリケーションのように利用することができる。

図表 3 ASP・SaaS 連携をする目的



連携における必要項目の内容を考えるに際して、事業者向けの記述については、上記目的を勘案した内容とすることが求められる。

2. ASP・SaaS 事業者連携のパターン

(1) 本ガイドで対象とする ASP・SaaS 事業者連携

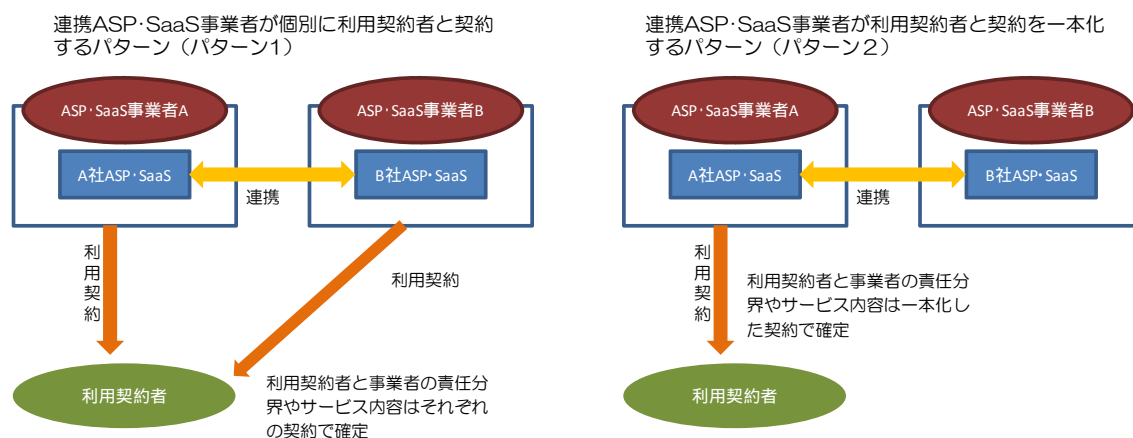
複数の ASP・SaaS 事業者が連携して、サービスの導入を行う場合、いくつかのパターンに分類できる。

図表 4 は ASP・SaaS 事業者と利用者の中で取り交わされる契約形態及び契約内容でモデル化したものである。

図表 4 のパターン1は ASP・SaaS 事業者間でのデータ連携はあるものの、利用者との契約はそれぞれの事業者と取り交わされ、利用料金もそれぞれの事業者から利用者へ直接支払われる形態である。

図表 4 のパターン2は、連携する ASP・SaaS 事業者の一方が、利用者とのサービス利用全体についての契約を取り交わす形態である。この場合、利用者は利用料金を一旦、契約している ASP・SaaS 事業者へ支払い、その利用料金を連携する事業者間で分配する。

図表 4 サービス連携パターンのモデル化



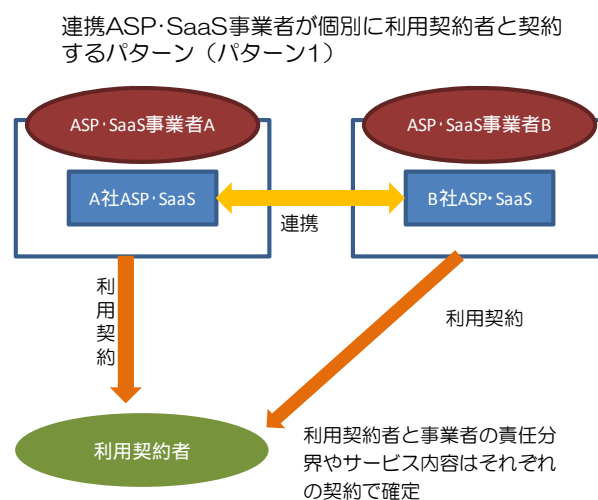
(2) ASP・SaaS 事業者連携のパターンの特徴

(1) でみた ASP・SaaS 事業者連携のパターンについての特徴を整理し、その代表的な事例を紹介する。

① 各 ASP・SaaS 事業者が利用契約者と個別に契約するケース（パターン1）

このパターンでは、ASP・SaaS 連携を行う事業者が、それぞれ個別に利用契約者と契約を締結する。なお ASP・SaaS 事業者間では、連携に関する契約がある。このパターンの運用面、機能面の特徴の概要を以下に示す。

図表 5 利用契約者が ASP・SaaS 事業者と個別に契約するパターン



【パターン1の運用面の特徴】

- それぞれに契約することにより、個々の事業者と利用契約者との契約内容はシンプルにすることができる。
- ASP・SaaS 事業者間の連携に際しての取り決め内容も、ASP・SaaS 事業者間で連携に関する取り決め限定される。
- ASP・SaaS 事業者からみると、自ら提供するサービスと利用契約者との契約が対応しているため、利用者管理を行いやすい。
- 利用者からみると、個々の契約により保証される範囲を明確にしないと、不測の負担が生じる可能性がある。
- 利用の問い合わせや、障害時対応について、窓口が一本化されていないため、利用者側で問題の切り分けをして、問い合わせをする体制を明確にする必要がある。

【パターン1の機能面の特徴】

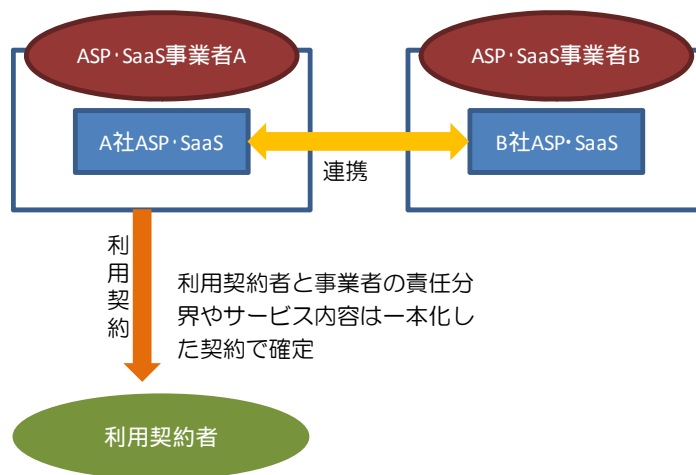
- ASP・SaaS 事業者間で連携することにより、サービス利用者は、あたかも1つのサービスのように利用できる。
- 利用者からみると、個別に契約することで必要なサービス（機能）だけを選択できる。
- 例えば利用者側の管理画面については、データ連携の内容によっては、それぞれのサービスで個別にログインなどが生じうる。
- 複数のサービスが一元的に提供されていない、ないしはサービスレベル等が複数のサービスで異なる場合があるため、例えば一方のサービスがシステムメンテナンス等によりサービス停止した場合に、不測のサービス停止が生じうる。

② ASP・SaaS事業者のうちの1事業者が利用契約者と契約するケース（パターン2）

このパターンでは、ASP・SaaS連携を行う事業者のうちの1社が、利用契約者と契約を締結する。ASP・SaaS事業者間では業務連携等のための契約が行われている。このパターンの運用面、機能面の特徴の概要を以下に示す。

図表 6 連携 ASP・SaaS事業者が利用契約者と利用系を一本化するパターン

連携ASP・SaaS事業者が利用契約者と契約を一本化するパターン（パターン2）



【パターン2の運用面の特徴】

- 連携する ASP・SaaS 事業者の 1 社が契約するため、契約上の利用者と ASP・SaaS 事業者側の責任分界が明確になる。
- ASP・SaaS 事業者間の契約では、利用契約者との間で定めた責任分界に対して、連携している ASP・SaaS 事業者間でどのように分担するかを取り決める。
- 利用者との契約を一元化することにより、これに関連する SLA や対応窓口についても、利用者と ASP・SaaS 事業者の間で、明確に決めることができる。結果として、利用者にとって切り分け等の負担が減少する。
- 複数の利用規約、複数の SLA についての ASP・SaaS 事業者間の調整が、難しいケースがある。

【パターン2の機能面の特徴】

- ASP・SaaS 事業者間で連携することにより、サービス利用者は、あたかも1つのサービスのように利用できる。
- ASP・SaaS 事業者によるサービス提供形態によっては、利用者にとって必要性の低いサービスも一つの「パッケージ」にして提供することがありうるため、不要なサービスも併せて提供を受ける場合もある。
- 機能面について、例えば利用者側の管理画面については、データ連携の内容によっては、それぞれのサービスで個別にログインなどが生じうる。

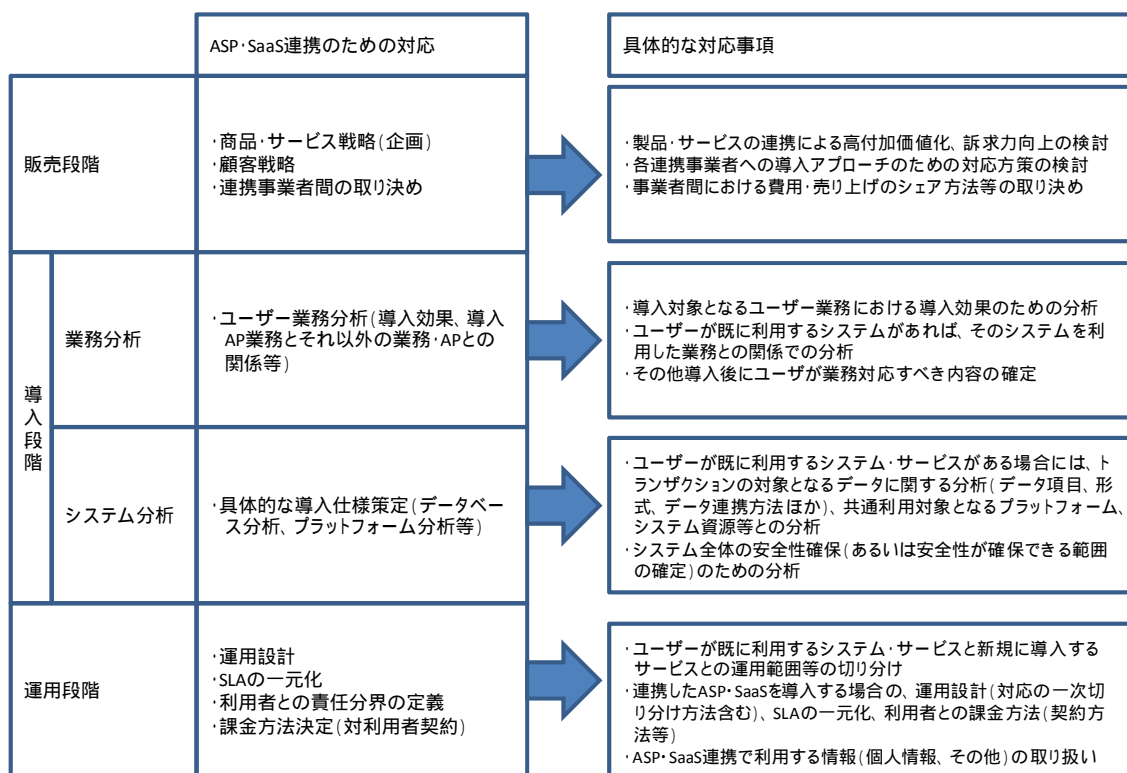
3. ASP・SaaS 事業者連携における事業者間の対応事項

(1) ASP・SaaS 事業者連携における事業者間の対応事項

① ASP・SaaS 事業者が連携を行う際の対応について

ASP・SaaS 事業者が連携して利用者に対してサービスを提供する際に、利用者に対する販売段階から導入、運用に至るまでの連携が考えられる。この際に、ASP・SaaS 事業者が連携のために対応する事項等の例を示したのが、図表 7 である。

図表 7 ASP・SaaS 事業者関係を行う際の対応の例

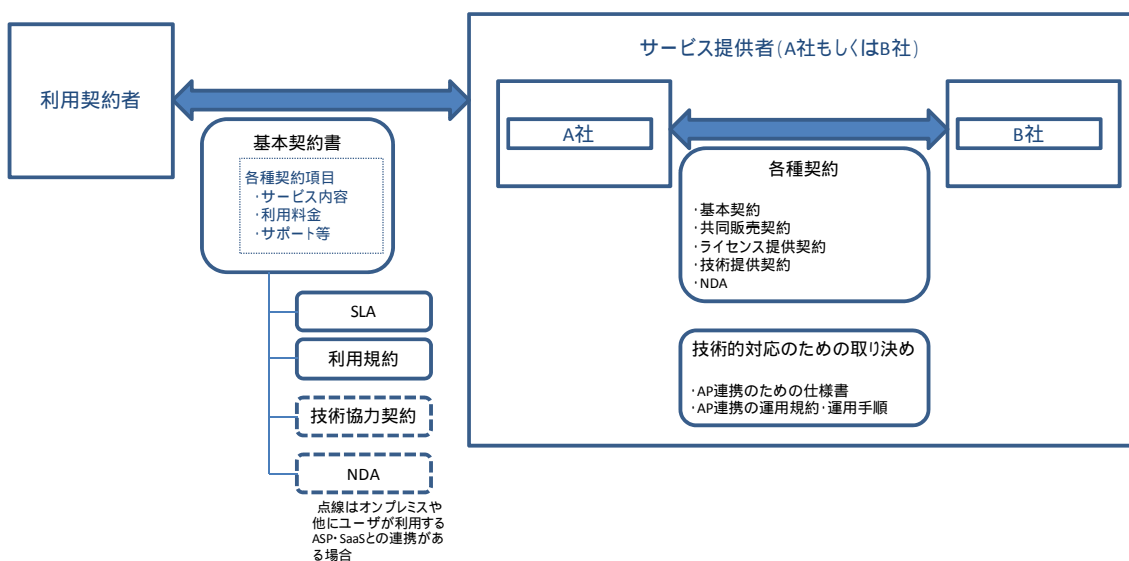


このように ASP・SaaS 事業者間連携では、サービス提供をする際に事業者間で様々な対応をすることにより、利用者にとって利便性の高いサービスを提供することができる。これらの対応においては、利用契約者と取り決めを行うべきことと、連携する ASP・SaaS 事業者間で取り決めるべき事項がある。そしてそれぞれについて、技術的な観点から取り決めるべきものと、契約などのように運用面の観点から取り決めるべき事項などが挙げられる。

② ASP・SaaS 連携において取り決める事項

ASP・SaaS 連携において取り決め事項においては、「誰と誰」が「何」を取り決めるのかが重要である。基本的には「利用契約者と ASP・SaaS 事業者」、「ASP・SaaS 事業者間」の二通りである。それぞれをについて、取り決めるべき事項の例を示したものが、図表 8 である。ASP・SaaS 事業者間、利用者－ASP・SaaS 事業者間で取り決める内容の概要を以下に示す。

図表 8 ASP・SaaS の連携において生じる取り決めの例 (ASP・SaaS 事業者 1 社が利用者と契約する例)



【ASP・SaaS 事業者間の取り決めの概要】

- ASP・SaaS 事業者間では、一般的には連携に関する基本契約（業務提携契約）が締結される。
- ASP・SaaS 連携を行うに際し、相互の技術開示を行う場合には、例えば技術協力契約や NDA（Non Disclosure Agreement）を締結することが求められる。
- 連携する事業内容等によって例えば共同販売契約やライセンス提供契約等を締結し、発生する費用や収入の分配に関する規定や状況等についての取り決める事も求められる。
- 技術的な対応を行うため、以下の取り決め等も必要となる。
 - 連携のための技術仕様：相互の ASP・SaaS 間において、データ連携や認証連携等をするのに必要な仕様の策定
 - サービス提供運用手順等：連携してサービス提供を行うに際しての運用仕様や運用手順、運用体制等

【利用契約者-ASP・SaaS 事業者間での取り決めの概要】

- 利用契約者と ASP・SaaS 事業者（サービス提供者）の間では、サービス利用のための基本契約を提携するのが一般である。この中では、提供対象であるサービス及びその概要（内容）、利用料金及び課金方法等、サポート内容等など、サービス提供自体にかかる内容を中心に取り決めがなされる。
- これに付随する形で、SLA（Service Level Agreement）を締結する場合もある。
- 利用者が ASP・SaaS を利用する際の遵守事項などを内容とする利用規約等を併せて締結する。利用者と ASP・SaaS 事業者との契約が一本化されている場合でも、利用規約は各 ASP・SaaS ごとに締結されることが多い。
- 既存の利用者側のシステムやサービスと、新たに導入する ASP・SaaS を連携する場合には、連携に必要な情報開示や協力を行うための取り決め（例えば技術協力契約や NDA（Non Disclosure Agreement））を行うこともある。

(2) ASP・SaaS 事業者間が運用面で取り決める事項

① ASP・SaaS 事業者間が運用面で取り決めの重要性

ASP・SaaS 事業者の連携に際し、事業者間が運用面で取り決めを行う重要性として以下のような内容が挙げられる。

- ・ 事前に契約等により取り決めるべき事項を確定させることで、連携後のトラブルを避ける。
- ・ 利用契約者の視点からみて、複数サービスが一体として提供されることが確認できる。
- ・ サービスの利用に際して用いられる利用者からの情報（個人情報、営業情報）の事業者間での取り扱いと、サービス停止条件等を取り決めることで、利用契約者への安心を高める。

② ASP・SaaS 事業者間が運用面で取り決めの事項

ASP・SaaS の事業者連携において取り決める内容を、事業者がビジネス展開するフェーズごとに整理した例が、図表 9 である。以下それぞれの項目についての内容を概説する。

図表 9 ASP・SaaS 事業者連携における運用面での取り決め事項等の例

段階	取り決め項目	取り決め内容
販売段階	サービス共同提供契約	・ サービス共同提供の内容、期間、提供方法、運営方法、提携解消の条件等
	共同販売契約	・ 販売連携を行う際の対象地域、期間、連携内容、費用負担等
	ライセンス供与契約	・ ライセンシーに関する取り決め（適用範囲、利用範囲、ロイヤリティ、関連知財（商標等）の取り扱い）
	機密保持契約	・ 機密の範囲、守秘期間、守秘義務の対象者ほか
導入段階	技術提供契約	・ 技術情報の開示範囲、情報利用範囲、技術協力内容、提供技術を利用した成果の取り扱い、その他費用負担関係等
サービス提供段階	レベニューシェア契約	・ 利用契約者に対する利用規約、利用契約者への課金方法、課金料金に対するレベニューシェアの割合、支払方法、免責事項等
	SLA	・ 利用者契約者に対して保証する SLA についての合意、免責事項、品質低下の際の対応等
	守秘義務契約	・ 守秘義務の範囲、期間、対象者、個人情報等の取り扱い

【サービス共同提供契約】

- サービス共同提供契約は、ASP・SaaS 事業者が相互のサービスを連携して、一体的なサービスとして提供するという事業を行う上で必要な取り決めを行うために締結する。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 10 サービス共同提供契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
サービス共同提供の目的	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 連携を行ったうえで、共同事業を行う目的を定める。これは共同提供契約を運用する際の解釈基準ともなる。
共同事業を行う際の対象地域	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 連携による共同事業を行う範囲について定める。 事業内容や ASP・SaaS の一方におけるサポート範囲等によっては、国内での事業のみの連携に限定する等のケースもあるので、その範囲を明らかにする。
サービス共同提供契約の期間	<ul style="list-style-type: none"> サービス共同提供契約の期間を定める。 基本契約の形態をとる場合には、期間を定めないケースもある。期間を定める場合には、期間を設定するとともに、更新方法（例えば自動延長など）を定めることもある。 トラブル予防のために、契約期間終了のルールを明確にすることが望ましい。
連携内容	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 事業の連携によるサービス共同提供に際して、連携する内容について定める。 連携する内容として、ASP・SaaS 連携によるサービス共同提供のほか、顧客に対して共同して対応する内容が含まれる。 具体的な内容については、個別にケースに応じて内容を確定し、そのうえで必要に応じてバスケットクローズ（包括条項）を設けるなどの対応を行う。
保守に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 保守の必要性が生じた場合の対応方針や、保守に関する責任分界、手順、保守にかかる費用等についての取り決めを行う。 OS やブラウザなどについて、新規の製品やセキュリティパッチ等が出た際の取り決めなどについても、必要があれば定める。
運用に係る事項	<ul style="list-style-type: none"> 連携して提供している ASP・SaaS の運用に関する責任分界や、これに基づく障害時等の切り分けに関する対応方針等についての取り決めを行う。 必要に応じて、共有すべき運用手順を定める旨等についても、取り決める。
費用負担等	<ul style="list-style-type: none"> サービス共同提供にかかる費用負担等について定める。 サービス共同提供に際して、共同して行う事業にかかる費用の分担、

項目	概要・留意事項等
	各社が行う事業にかかる費用負担等について定める。
契約解消・終了	<ul style="list-style-type: none"> サービス共同提供契約の解消や終了に関して定める。 解消事由、解消・終了のための事前通告等の手続き、その他サービス共同提供契約の解消に際して対応すべき事項を整理して、取り決める。

【共同販売契約】

- 共同販売契約は、ASP・SaaS 事業者が相互のサービスを連携して、一体的なサービスとしたり、共同して販売する場合に必要な取り決めを行うために締結する。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる（上述の共同提供契約を締結していない場合には、共同提供契約における条項も含まれる）。

図表 11 共同販売契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
連携内容	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 事業の連携による共同販売に際して、連携する内容について定める。 連携する内容として、販売等の共同企画、営業対応、商標など知的財産権の相互許諾等が含まれる。 具体的な内容については、個別にケースに応じて内容を確定し、そのうえで必要に応じてバスケットクローズ（包括条項）を設けるなどの対応を行う。
費用負担等	<ul style="list-style-type: none"> 共同販売にかかる費用負担等について定める。 共同販売に際して、共同して行う事業にかかる費用の分担、各社が行う事業にかかる費用負担等について定める。 代理販売などを内容とする場合には、代理販売に伴う費用負担やロイヤリティ等についても取り決める。

【ライセンス供与契約】

- ライセンス供与契約は、ASP・SaaS 事業者が相互のサービスを連携し、共同してサービス提供する際、連携する ASP・SaaS 事業者の一方（ここでは便宜的に A とする）のみが利用契約者と契約する場合に、それ以外の事業者（ここでは便宜的に B とする）と A の間で、取り決めを行うものである。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 12 ライセンス供与契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
適用範囲	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 連携に際して必要なライセンス提供を B から A に対して行う際に、その範囲について定める。 基本的には、ASP・SaaS 連携を行うのに必要な範囲等の内容を規定

	するが、必要に応じてより具体的な範囲を定めることもある。
代理販売に伴うロイヤリティ等	<ul style="list-style-type: none"> ライセンシーを行うにあたり、ライセンス供与者とこれを販売する事業者間で取り決めるライセンスフィーや、代理販売による報酬などについての取り決めを行う。
ライセンスの利用範囲	<ul style="list-style-type: none"> ライセンシーを行った場合の、利用許諾されたサービスの利用範囲を明確にする。 例えば国内だけでの利用なのか等、サービス内容により異なることから、その内容を明確にする。
関連知財（商標等）	<ul style="list-style-type: none"> 代理販売等を行う際に必要となる関連知財（商標等）の利用範囲等についての内容を定める。
期間等	<ul style="list-style-type: none"> 代理販売等を行う期間等を定める。 合わせて契約期間の終了や解消方法などについても定める。

【機密保持契約】

- ASP・SaaS 事業者が連携してサービス提供するに際し、相互の技術情報や営業情報等を相手方に対して提供する必要がある。機密保持契約は、開示した情報についての機密性を確保するために締結する。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 13 機密保持契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
機密情報の範囲	<ul style="list-style-type: none"> 開示した情報のうち、機密保持契約の対象とする情報の範囲
機密情報の利用範囲	<ul style="list-style-type: none"> 開示した機密情報の利用範囲を定める。 ASP・SaaS 連携による共同事業に必要な範囲等、一般的な表現のほか、必要に応じて、より具体的な利用範囲を明示する。
機密保持の期間	<ul style="list-style-type: none"> 開示された機密情報についての守秘義務の期間を定める。 契約期間中の機密保持期間だけではなく、必要に応じて契約終了後の機密保持期間についても定める。
機密保持の対象者	<ul style="list-style-type: none"> 機密保持契約に基づき、守秘義務を負う対象者について定める。 ASP・SaaS 事業者の従業員については、退職後の機密保持を確保するための対応、また協力会社等がある場合には、協力会社等に対しても守秘義務が及び旨等を定める。

【技術提供契約】

- 技術提供契約は、ASP・SaaS 事業者が相互のサービスを連携する際に、ASP・SaaS 事業者相互、もしくは一方から他方へ技術提供を行うために締結する。技術提供の目的としては、サービス提供に際して一般的に必要な技術の提供のほか、個別の利用者への導入を進めるに際して必要な技術の提供なども含まれる。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 14 技術提供契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
技術情報の開示範囲・情報利用範囲	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 連携に際して行う技術情報の開示範囲や情報の利用範囲を取り決める。 一般的に技術情報は機密情報に属することから、機密情報保持契約と整合性をとりながら定める。
技術協力内容	<ul style="list-style-type: none"> 技術協力の内容を定める。技術情報の開示のほか、顧客への導入に際しての技術支援、共同対応等、技術協力を行う内容について定める。
提供技術を利用した成果の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 連携にかかる技術提供を行った結果として得られた成果（ノウハウ等）についての取り扱いを定める。 例えば成果の帰属先、利用方法（帰属先の許諾により利用できる等）などを取り決める。
費用負担等	<ul style="list-style-type: none"> 技術提供にかかる費用負担等について定める。 技術情報の提供、技術支援を行うに際して生じる費用等について負担方法、計算方法・基準等についての取り決めを行う。

【レベニューシェア契約】

- レベニューシェアモデル契約が必要となるのは、ASP・SaaS 事業者連携のパターンのうち、連携する事業者の一つが、利用契約者と契約するパターン（P6 参照）の場合である。すなわち、連携する ASP・SaaS 事業者の一方（ここでは便宜的に A とする）のみが利用契約者と契約する場合に、それ以外の事業者（ここでは便宜的に B とする）と A の間で、取り決めを行う。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 15 レベニューシェア契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
利用契約者に対する利用規約の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> 利用規約の提示や締結に関わる内容を取り決める。 このモデルにおいても、利用規約自体は個別の事業者と利用契約者もしくは利用者と締結することがあるので、締結の方法やその前提となる提示方法を定める。
利用契約者への課金方法	<ul style="list-style-type: none"> 利用契約者に対する課金方法について定める。 利用契約者に対して課金する金額、課金単位のほか、次項のレベニューシェアに関して必要となりうる項目（例えば利用契約の解除・終了に際して取り決め内容など）を取り決める。
課金料金に対するレベニューシェアの割合・支払方法	<ul style="list-style-type: none"> 利用契約者から得たサービス利用料金に対して、分配する割合（レベニューシェア）やその支払方法（期日、支払い手段等）について取り決める。

項目	概要・留意事項等
免責事項等	<ul style="list-style-type: none"> 何らかのシステム障害が発生して、サービスが提供できなかった場合において、レベニューシェアをどのように処理するかについての取り決めを行う。

【SLA (Service Level Agreement)】

- SLA は、ASP・SaaS 事業者が相互のサービスを連携し、共同してサービス提供する際、連携する ASP・SaaS 事業者の一方（ここでは便宜的に A とする）のみが利用契約者と契約する場合に、それ以外の事業者（ここでは便宜的に B とする）と A の間で、取り決めを行うものである。
- サービスレベルは本来、サービス提供事業者と利用契約者との間で合意する者である。しかし、上述のパターンの場合には、契約者である A と利用契約者との間で締結される SLA が、B から提供されるサービスについても適用されることになる。そこで、B が提供するサービスのレベルについて A-B 間で合意し、その内容も含めて、A が利用契約者と合意することになる。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 16 事業者間の SLA において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
SLA の目的	<ul style="list-style-type: none"> A-B 間で締結する SLA の目的を明示する。 内容は B のサービスの目的、連携してサービス提供する際にそのレベル等を保証する旨等を取り決める。
提供サービスの 内容、提供対象 地域、提供時間 等	<ul style="list-style-type: none"> SLA で保証するサービスレベルの対象となる B が提供するサービスの内容や、提供対象地域（国内に限定する等）、提供時間等について定める。 その他に、例えばヘルプデスクの対応時間など、必要に応じて具体的な内容の定義を取り決める。
保証するサービス レベル	<ul style="list-style-type: none"> 保証するサービスレベルを取り決める。例えばサービスの稼働率や、障害が生じた場合に、回復までに要する時間等、B が保証する内容についての取り決めを行う。
情報の管理体制、 セキュリティ体制等	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供において供される情報の管理体制や、情報セキュリティ体制等についての取り決めを行う。
サービスレベル の評価方法	<ul style="list-style-type: none"> 保証したサービスレベルの評価方法を取り決める。 必要に応じて評価の結果と対応等についても取り決めを行う。

【守秘義務契約】

- 守秘義務契約は、ASP・SaaS 事業者が連携してサービス提供する際に、利用者がサービ

ス利用に供するデータ、情報についての守秘義務の内容や範囲について、必要な取り決めを行うために締結する。

- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 17 守秘義務契約のSLAにおいて取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
守秘義務の意義、対象、範囲	<ul style="list-style-type: none"> • 守秘義務契約における守秘義務の意義を定める。また合わせてその対象となる情報、その範囲等についての取り決めも行う。
守秘義務の対象となる期間	<ul style="list-style-type: none"> • 守秘義務の対象となる期間について定める。 • 期間については、例えば利用者の機密情報や、個人情報などは、期限を設けることなく、守秘義務の対象とすることが求められる。
守秘義務の対象となる者	<ul style="list-style-type: none"> • 守秘義務の対象となるものについての取り決めを行う。 • サービス提供に直接従事している者のほか、例えば協力会社等における要員や、退職者などについても、必要に応じて守秘義務の対象として取り決める。
個人情報の取り扱い	<ul style="list-style-type: none"> • 個人情報の取り扱いについての取り決めを行う。 • 個人情報については、個人情報保護法において対象となるもののほか、必要に応じて、これに準じた情報（例えば死者の情報）などについても、対象範囲とする。
費用負担等	<ul style="list-style-type: none"> • サービス共同提供にかかる費用負担等について定める。 • サービス共同提供に際して、共同して行う事業にかかる費用の分担、各社が行う事業にかかる費用負担等について定める。
損害賠償等	<ul style="list-style-type: none"> • 守秘義務違反を起こした場合の損害賠償に対する考え方や、算定方法、対応方法、訴訟管轄などについて定める。 • なお利用者等の情報漏えいが生じた場合には、これに対する対応方法についても定めることが望ましい。
契約解消・終了	<ul style="list-style-type: none"> • サービス共同提供契約の解消や終了に関して定める。 • 解消事由、解消・終了のための事前通告等の手続き、その他サービス共同提供契約の解消に際して対応すべき事項を整理して、取り決める。

(3) ASP・SaaS 事業者間が技術面で取り決める事項

① ASP・SaaS 事業者間にて検討が必要な技術的要素（機能・非機能）

ASP・SaaS 事業者が連携してサービスする際に、連携してサービスが稼働するようにするために、技術的な対応を ASP・SaaS 事業者間で行う必要がある。ASP・SaaS 事業者が連携する際に必要と考えている技術要件について例を図表 18 に示す。

図表 18 ASP・SaaS 連携にて検討が必要とされる技術要件

連携に際しての技術要件	検討が必要な事項
トランザクションデータ連携	<ul style="list-style-type: none"> ・フォーマットの変換の検討 ・データ形式定義の差異の吸収検討
マスタデータ連携	<ul style="list-style-type: none"> ・マスタの反映順序方式の検討 ・データ整合性を確認する運用または制御方式の検討
サーバ認証（主体認証）	<ul style="list-style-type: none"> ・OSI 参照モデル層別ごと認証方式の検討
ログ管理（証跡管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ログ管理項目の検討 ・各種管理ツールと手法の整備
情報アクセスコントロール （アクセス制御、権限管理）	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク及び情報システムに対するアクセス制御方式の検討 ・アクセス可能な範囲、粒度の検討 ・権限管理者、権限付与・変更手順、緊急時対応手順等の取り決め
トランザクション制御	<ul style="list-style-type: none"> ・トランザクション制御方式の検討（送受信先の定義、ルーティング定義） ・データ整合性を確認する運用または制御方式の検討
インターフェース	<ul style="list-style-type: none"> ・API（アプリケーションインターフェース）の整備 ・メッセージ交換方式、連携プロトコルの検討 ・標準インターフェースの策定
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ・安全性確保（通信相手の信頼性担保をどのような仕組みで実現するか）
運用	<ul style="list-style-type: none"> ・サポートの切り分け ・障害時の問題切り分け、保守サービスレベルの違いの吸収 ・仕様変更時が入った際のメンテナンス運用フローの策定 ・連携を実現する際の制約条件、ルールの標準化

出所：平成19年度 ASP 連携に関する調査報告書（総務省）、平成22～23年度 ASP・SaaS 利用高度化のための実証に関する調査検討の請負（総務省）

技術要件に関して、業務アプリケーションに依存しない要件につき、実装する場合の検討観点について以下に示す。

a) マスタデータ連携

ASP・SaaS 事業者間連携を実現するための仕組みとして、マスタデータ連携の検討が不可欠である。その理由としては、例えば、販売管理、勤怠管理、財務会計といった異なる ASP・SaaS にはユーザマスタや組織マスタ等が用意されており、個別に情報が登録されている。もしマスタデータ連携を実施しないのであれば、社員の配属や異動の際に、それぞれの ASP・SaaS に管理者がログインして変更作業を行わなければならない、メンテナンス業務負荷が大きくなるといった問題が生じてくる。

また、マスタメンテナンス時の登録ミス等によりマスタデータの不整合が発生すると、トランザクションデータ連携時にエラーとなってしまおうといった問題が生じてくるため、円滑なトランザクションデータ連携を実現する意味でも、マスタデータそのものの整合性を担保する必要があると考えている。

マスタデータ連携を実現する標準的な仕組みの検討にあたっては、以下に示す手順で検討を実施することを推奨する。

図表 19 マスタデータ連携の標準化に向けた検討タスクの概要

No	検討タスク	概要
1	企業内で利用する業務アプリケーションの整理	企業内で利用される業務アプリケーションの種類を抽出、整理する。また、今回検討対象とした業務アプリケーション範囲を明確にする。
2	業務アプリケーションにおける連携対象となるマスタの整理	連携対象となるマスタは、複数の業務アプリケーションで共通的にもっているマスタとし、連携対象マスタを明確にする。
3	マスタデータ連携実現方式にむけた検討項目の整理	マスタデータ連携の実現方式を設計する上で考慮すべき観点を整理する。
4	システム要件の整理	No.3 の検討項目のうち、システム要件に依存する検討項目について整理する。
5	システム要件を踏まえ、No.3 の検討項目（一部）の整理	No.4 のシステム要件整理結果を踏まえ、No.3 の検討項目のうち、マスタデータ連携フォーマット（データ項目）、連携インターフェース、フォーマット変換場所、コード変換場所を決定する。
6	連携対象マスタのメンテナンス業務要件の整理	No.3 の検討項目のうち、エンドユーザの業務要件に依存する検討項目について、業務要件を整理する。
7	業務要件を踏まえ、No.3 の検討項目（一部）の整理	No.6 の業務要件整理結果を踏まえ、No.3 の検討項目のうち、マスタメンテナンストリガ、マスタデータ連携の流れ、マスタデータ連携の方法（方向）を決定する。
8	マスタデータ連携実現方式にむけた検討結果の整理	No.5、7 の整理結果を踏まえ、マスタデータ連携実現方式にむけた検討結果を整理する。
9	マスタデータ連携実現方式の整理	No.8 の整理した結果を踏まえ、バックオフィス系業務アプリケーションにおける最適なマスタデータ連携実現方式を整理、決定する。

出所：平成 22～23 年度 ASP・SaaS 利用高度化のための実証に関する調査検討の請負（総務省）

b) サーバ認証

ASP・SaaS 事業者間連携におけるサーバ認証機能の仕組みを検討するにあたっては、ネットワーク層、セッション層、アプリケーション層における認証の仕組みを検討範囲と定義し、その範囲の中で想定される認証技術を洗い出し、ASP・SaaS 事業者とともに、複数の異なる ASP・SaaS 事業者間連携における標準的な仕組みとして最適な認証技術を整理する。

但し、高度なセキュリティ技術を利用してしまうと安価に提供している ASP・SaaS 事業者にとってコスト面で重荷になってしまい実現性が低くなってしまうため、セキュリティとコストのトレードオフを考慮した内容とする。

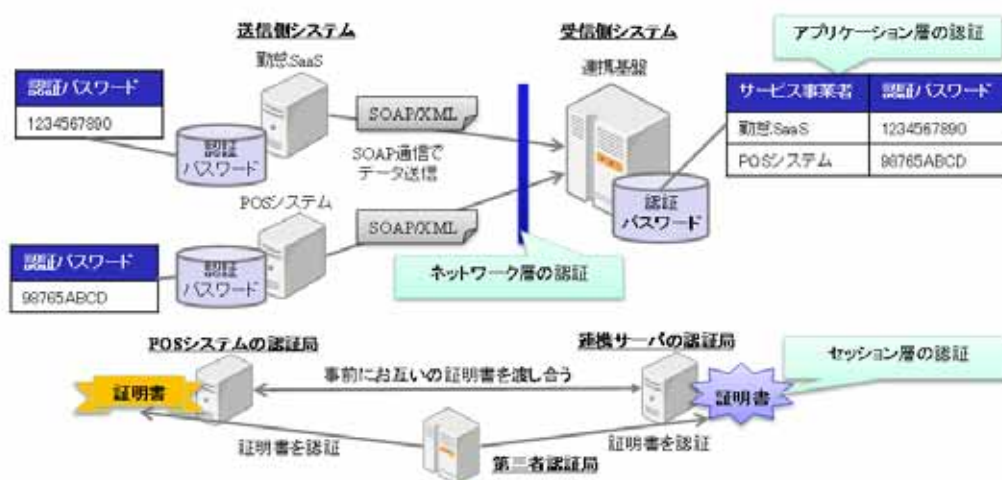
ASP・SaaS 事業者は以下のような点に考慮して、サーバ認証機能を構築することが望ましい。

図表 20 各層における検討対象の認証技術

No	層	検討する認証技術
1	ネットワーク層	<ul style="list-style-type: none"> ・グローバル IP アドレス制限 ・NGN (Next Generation Network) による回線認証
2	セッション層	<p>【第三者認証機関 (TLS (Transport Layer Security)) を用いない場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自ら認証局をたて、その認証局が認証した証明書をそれぞれ発行し、連携する先のサーバに取り組むサーバ間認証 ・暗号検査関数を用いた認証 <p>【第三者認証機関 (TLS) を用いる場合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・TLS による公開鍵証明 ・TLS により両者の対象鍵の暗号化と安全配布する方式
3	アプリケーション層	<ul style="list-style-type: none"> ・HTTPS による通信の暗号化 ・ASP・SaaS 事業者 ID/パスワードによる認証 (SOAP-BODY 部) ・ASP・SaaS 事業者パスワードの暗号化 (暗号検査関数を用いた暗号化) ・ASP・SaaS 事業者パスワードをタイムスタンプ等によるワンタイムパスワード化

出所：平成 22～23 年度 ASP・SaaS 利用高度化のための実証に関する調査検討の請負（総務省）

図表 21 検討モデルにおける認証要素情報（多段階認証）機能方式のイメージ



出所：平成 22～23 年度 ASP・SaaS 利用高度化のための実証に関する調査検討の請負（総務省）

c) ログ管理

ASP・SaaS 事業者からのヒアリング結果から履歴確認情報（ログ情報）の標準化に対する検討が必要との課題提起があった。これは、ASP・SaaS 事業者間連携において、各 ASP・SaaS 事業者間で連携時に不都合が生じた際の責任分界点を明らかにする意味で、連携データの証跡を残す必要があるといった考えのもと求められている仕組みと推測する。

履歴確認情報（ログ情報）として必要な項目と、ログ情報出力イメージを以下に示す。

図表 22 履歴確認情報（ログ情報）出力項目

No	履歴確認情報（ログ情報）項目
1	インターフェース名
2	サービス事業者コード（連携元）
3	サービスコード（連携元）
4	サービス事業者コード（連携先）
5	サービスコード（連携先）
6	受信/送信時刻
7	終了ステータス（正常/異常）
8	エラー時のステータスとエラー内容

出所：平成 22～23 年度 ASP・SaaS 利用高度化のための実証に関する調査検討の請負（総務省）

図表 23 履歴確認情報（ログ情報）出力画面

履歴情報閲覧ページ

履歴情報一覧 検索ボタンを開放する

ID	連携サービス名	連携元サービス事業者	連携元サービス名	連携先サービス事業者	連携先サービス名	実行日時	終了ステータス	エラーメッセージ	詳細
782	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:31:05	正常終了		詳細
781	POSサービス連携(兼通サービス)	連携事業者	マスタデー	WebPOS	マスタデー	2011/03/03/ 16:31:05	正常終了		詳細
780	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:31:05	正常終了		詳細
779	POSサービス連携(兼通サービス)	連携事業者	マスタデー	WebPOS	マスタデー	2011/03/03/ 16:31:05	正常終了		詳細
778	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:47:02	正常終了		詳細
777	POSサービス連携(兼通サービス)	連携事業者	マスタデー	WebPOS	マスタデー	2011/03/03/ 16:47:02	正常終了		詳細
776	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:46:59	正常終了		詳細
775	POSサービス連携(兼通サービス)	連携事業者	マスタデー	WebPOS	マスタデー	2011/03/03/ 16:46:59	正常終了		詳細
774	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:43:25	値不正(NULL抽出)	値不正(NULL抽出)	詳細
773	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:43:24	値不正(NULL抽出)	値不正(NULL抽出)	詳細
772	販売サービス連携(仕入サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 16:40:03	正常終了		詳細
771	販売サービス連携(仕入サービス)	連携事業者	マスタデー	新南SaaS	マスタデー	2011/03/03/ 16:40:03	正常終了		詳細
766	売上サービス連携	WebPOS	オンラインセンター	連携事業者	オンラインセンター	2011/03/03/ 15:43:30	正常終了		詳細
765	売上サービス連携	連携事業者	オンラインセンター	新南SaaS	オンラインセンター	2011/03/03/ 15:43:30	正常終了		詳細
760	POSサービス連携(兼通サービス)	新南SaaS	マスタデー	連携事業者	マスタデー	2011/03/03/ 15:29:32	正常終了		詳細

26件検索結果を表示しました 1 / 2

出所：平成 22～23年度 ASP・SaaS 利用高度化のための実証に関する調査検討の請負（総務省）

② ASP・SaaS 事業者間において行う技術な取り決めの進め方

に示した検討も含め、ASP・SaaS 事業者が連携してサービスする際に行う技術的な取り決めの進め方について、例として準備、基本設計、詳細設計の 3 フェーズに分割して示したものが、図表 24 である（これら以降にも開発フェーズ、テストフェーズ等が存在し、それぞれに調整すべき事項も存在する）。

このような形で、対応すべき事項と進め方を連携する事業者間で共有することにより、ASP・SaaS 事業者間の作業内容の確認、役割分担の明確化、社内作業標準の策定等に寄与することが期待される。

図表 24 ASP・SaaS 事業者間に行う技術な取り決めの進め方の例

		フェーズ			
		準備	基本設計	詳細設計	
フェーズ内の検討	Plan	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ企業からの要求仕様 ・ベンダが指定するセキュリティ要件 ・ユーザ企業間との契約内容の確認 ・ベンダ間の契約内容 	<ul style="list-style-type: none"> ・作業計画/品質計画の立案 ・構築スケジュール ・セキュリティ要件 	<ul style="list-style-type: none"> ・開発に関する要件 ・ユーザ企業からの要求仕様達成の指標 	
	Do	ビジネスモデル	<ul style="list-style-type: none"> ・現行サービスモデルの検討 ・現状の課題内容の確認 ・解決される課題/効果の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・連携モデルの概要(処理の全体図) ・連携データ項目 ・連携実施タイミング ・SLAの対象範囲 	<ul style="list-style-type: none"> ・連携モデル設計(詳細) ・連携レイアウト設計(XMLの設計・・・)
		適用技術	<ul style="list-style-type: none"> ・ASP・SaaSのアーキテクチャ確認 ・ユーザ企業間とのネットワーク通信方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信方法(トランスポート) ・セキュリティ方法 ・メッセージ技術(XML, SOAP, REST等)... ・標準仕様の適用範囲 	<ul style="list-style-type: none"> ・コーディング規約 ・レスポンス方法
	Check	<ul style="list-style-type: none"> ・提供資料の過不足 ・契約条項 	<ul style="list-style-type: none"> ・連携モデルとしての実現性評価 ・技術適用への評価 ・セキュリティレベルの評価 	<ul style="list-style-type: none"> ・ユーザ企業からの要求仕様適合評価 	
	Action	<ul style="list-style-type: none"> ・不足資料の作成 ・ユーザ企業からの要求仕様の再確認(必要時) 	<ul style="list-style-type: none"> ・適用技術の見直し/改善 ・作業計画/品質計画の見直し ・セキュリティ方法の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・開発要件の再設計(必要時) ・ユーザ企業からの要求仕様達成指標の見直し(必要時) 	

出所：平成19年度 ASP 連携に関する調査報告書（総務省）

(4) 各種ガイドラインにおける連携に関する ASP・SaaS 事業者への要求事項

ASP・SaaS 事業者が他の事業者と連携してサービスを提供する場合、一般的には当事者間の取り決めに基づいて、サービス内容や責任の範囲などを確定することになる。

但し、例えば医療や公務のように特定の利用場面においては、業務の重要性やセキュリティ確保、利用者保護等の観点から、ガイドラインが規定されており、一定の要求事項が定められているケースがある。特に利用者との関係で、ASP・SaaS 事業者間の責任を明確にする、あるいは契約主体である ASP・SaaS 事業者に責任を一元化する等の内容が定められているケースが多い。図表 25 にその例を示す。

図表 25 各種ガイドラインにおけるASP・SaaS連携に関する事業者向けの要求事項

ガイドライン名	発行元	発行時期	記述内容	
			ガイドライン記述箇所	詳細
ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針(第1版)	総務省	2007.11	情報開示項目「サービスの内容・範囲」欄	他の事業者と連携を行っている場合、サービスの内容、範囲について、その内容を開示する
			情報開示項目「他システム等との連携方法」欄	他システムと連携している場合、連携が可能な標準的なAPIの使用状況、標準的なものを使用している場合はそのAPI名、標準的なものを使用していない場合はAPI公表の可否を開示する
ASP・SaaSにおける情報セキュリティ対策ガイドライン	総務省	2008.01	2. 情報セキュリティのための組織 2.2 外部組織(データセンタを含む)	サービスの提供にあたり、連携事業者等外部組織が多岐に渡ることが多いため、契約の締結を慎重に行う
			3. 連携ASP・SaaS事業者に関する管理 3.1 連携ASP・SaaS事業者から組み込むASP・SaaSサービスの管理	連携事業者が提供するサービスについて、事業者間で合意された情報セキュリティ対策及びサービスレベルが連携事業者によって確実に実施されていることを担保する
			3. 連携ASP・SaaS事業者に関する管理 3.1 連携ASP・SaaS事業者から組み込むASP・SaaSサービスの管理	連携事業者が提供するサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること
校務分野におけるASP・SaaS事業者向けガイドライン	総務省	2010.10	第2章 校務分野におけるASP・SaaS事業者の役割等について 2.1 校務分野のサービスの一般的な導入の流れ (3) 契約段階	校務分野のサービスの導入の契約段階において、既存サービスとの連携を提案する場合は、ASP・SaaS事業者は既存サービスと新サービスとの責任範囲等について、教育関係機関との合意事項をサービス仕様書としてまとめる
			第4章 ASP・SaaS事業者の留意事項について 4.2 各段階でASP・SaaS事業者が遵守すべき事項・留意すべき事項 (1) 企画段階	校務分野のサービスの導入の企画段階において、他サービスとの連携方法、連携対象とする教育情報や連携における責任範囲等について、教育関係機関の求めに応じて、ASP・SaaS事業者は情報を提供する
			第4章 ASP・SaaS事業者の留意事項について 4.2 各段階でASP・SaaS事業者が遵守すべき事項・留意すべき事項 (3) 契約段階	校務分野のサービスの導入の契約段階において、他事業者と連携する場合は、ASP・SaaS事業者は契約形態、連携方法、責任範囲、障害発生時の切り分け方法、セキュリティレベル等について、教育関係機関と協議し合意する
ASP・SaaS事業者が医療情報を取り扱う際の安全管理に関するガイドライン(1.1版)	総務省	2010.12 (改定)	表 3-1 組織的安全管理対策におけるASP・SaaS事業者への要求事項 (e) 機器を用いる場合は機器の管理	連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること。(. 3.1.2【基本】)
			表 3-1 組織的安全管理対策におけるASP・SaaS事業者への要求事項 (h) 監査	連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること。(. 3.1.2【基本】)
			表 3-1 組織的安全管理対策におけるASP・SaaS事業者への要求事項 (i) 苦情・質問の受け付け窓口	・ASP・SaaSサービスの提供に支障が生じた場合には、その原因が連携ASP・SaaS事業者に起因するものであったとしても、利用者と直接契約を結ぶASP・SaaS事業者が、その責任において一元的にユーザサポートを実施すること。(. 8.1.1【基本】)
			表 3-4 人的安全管理対策におけるASP・SaaS事業者への要求事項	・連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスについて、事業者間で合意された情報セキュリティ対策及びサービスレベルが、連携ASP・SaaS事業者によって確実に実施されることを担保すること。(. 3.1.1【基本】) ・連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること。(. 3.1.2【基本】)
			表 3-6 情報システムの改造と保守におけるASP・SaaS事業者への要求事項 1.	・連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスについて、事業者間で合意された情報セキュリティ対策及びサービスレベルが、連携ASP・SaaS事業者によって確実に実施されることを担保すること。(. 3.1.1【基本】)
			表 3-6 情報システムの改造と保守におけるASP・SaaS事業者への要求事項 9.	・連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスについて、事業者間で合意された情報セキュリティ対策及びサービスレベルが、連携ASP・SaaS事業者によって確実に実施されることを担保すること。(. 3.1.1【基本】) ・連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること。(. 3.1.2【基本】)
			表 3-12 真正性の確保におけるASP・SaaS事業者への要求事項 a. 電子カルテシステム等でPC等の汎用入力端末により記録が作成される場合	・連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること。(. 3.1.2【基本】)
			表 3-12 真正性の確保におけるASP・SaaS事業者への要求事項 b. 臨床検査システム、医用画像ファイリングシステム等、特定の装置もしくはシステムにより記録が作成される場合	・臨床検査システム、医用画像ファイリングシステム等との連携におけるインターフェースの構築に関し、事業者の役割、範囲について医療機関等と合意すること
			表 3-12 真正性の確保におけるASP・SaaS事業者への要求事項 (3) 更新履歴の保存	連携ASP・SaaS事業者が提供するASP・SaaSサービスの運用に関する報告及び記録を常に確認し、レビューすること、また、定期的に監査を実施すること。(. 3.1.2【基本】)

4. ASP・SaaS 事業者連携における事業者－利用者間の対応事項

(1) ASP・SaaS 事業者連携における事業者－利用者間の対応事項

ASP・SaaS 事業者連携により一体として提供されるサービスに対して、ASP・SaaS 事業者と利用者の間でも取り決めを行う必要がある。

運用面からみると、図表 8 に示すようにサービスを利用する基本となる契約を締結する必要がある。またこれに付随する形で、提供されるサービスの品質を具体的に保証するための SLA (Service Level Agreement) やサービスを利用するにあたり、利用者が遵守すべき利用規約などがある。また利用者側で管理するシステムやサービスと連携して ASP・SaaS を使う場合には、連携するのに必要な取り決めを行う必要がある。

ASP・SaaS 事業者と利用者の間では、技術的な対応事項は少ない。但し、利用者側で管理するシステムやサービスがある場合には、「3.(3)ASP・SaaS 事業者間が技術面で取り決める事項」で示したものと同様の内容の対応を行う必要がある。

(2) ASP・SaaS 事業者連携における事業者－利用者間の運用面の対応事項

ASP・SaaS 事業者連携により、事業者と利用者間で取り決めるべき運用面での対応事項を、図表 26 に整理する。

利用者との取り決め事項については、「2. ASP・SaaS 事業者連携のパターン」で示すパターンにより、内容が異なる場合等もある。また利用規約のように、契約主体がさまざまな形になることもありうるので、対応事項の内容を検討する際にも、「誰」と「誰」の契約によるものかを、十分に考慮する必要がある。

図表 26 ASP・SaaS 事業者連携における事業者－利用者間の運用面の対応事項の例

項目	概要等
サービス利用契約	<ul style="list-style-type: none">サービス利用に係る基本的な内容について取り決める。契約期間、サービス内容、利用料金等、利用条件、利用情報の取り扱い等について定める。
SLA	<ul style="list-style-type: none">提供されるサービスの品質等、全般に関して取り決める。サービス内容、提供時間、サービスレベル、緊急時等の体制・窓口、サービス評価方法等を定める。
サービス利用規約	<ul style="list-style-type: none">利用者がサービスを利用するうえでの取り決め。合意対象は利用契約者だけではなく、サービスを利用する者全般となることもある。ASP・SaaS 事業者連携により、契約が連携事業者のうちの 1 事業者のみと利用契約者が契約する場合でも、利用契約は個々の事業者と締結することがある。
機密保持契約	<ul style="list-style-type: none">利用者が管理するシステムやサービスと、導入する ASP・SaaS を連携する場合に、ASP・SaaS 事業者から技術情報等を提供する場合(ま

	たは相互に提供する場合)があり、この場合に機密保持契約を締結する。
--	-----------------------------------

【サービス利用契約】

- ・ サービス利用契約では、利用者と ASP・SaaS 事業者との間で、サービス利用に関する基本的な内容について取り決める。
- ・ 利用者は契約関係がある事業者に対して、利用料金の支払いを行う。
- ・ 取り決めるべき項目の例を、利用契約者と契約する事業者のパターンごとに、以下に示す。また利用契約者が管理するシステム、サービスがある場合についても示す。

図表 27 サービス利用契約において取り決める項目の例

〈契約主体となる事業者が 1 社である場合〉

項目	概要・留意事項等
サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ ASP・SaaS 事業者から提供されるサービス内容について明示する。 ・ 連携して提供されるサービスについては、全てを記述する。
契約期間	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス利用契約の期間を定める。 ・ 基本契約の形態をとる場合には、期間を定めないケースもある。期間を定める場合には、期間を設定するとともに、更新方法（例えば自動延長など）を定めることもある。 ・ トラブル予防のために、契約期間終了のルールを明確にすることが望ましい。
サービス提供時間	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供を行う時間を定める。 ・ 連携するサービスにより、提供するサービス時間等が異なる場合には、それぞれについて明示する。
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連携して提供されるサービス全てについての利用料金を定める。 ・ 一部のサービスが提供中止した場合の対応方法についても定める
障害時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害時における対応窓口や対応方法について、定める。 ・ 連携するサービスに関する障害についての切り分け等の責任は、契約締結を行う事業者に帰属するのが一般的である。
損害賠償等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害賠償等についての取り決めを行う。 ・ サービスが長時間停止した場合の対応について、取り決める場合もある。 ・ 個人情報漏洩など、利用者情報の管理義務違反から生じる損害賠償を定めることもある。
契約解消・終了	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供契約の解消や終了に関して定める。 ・ 解消事由、解消・終了のための事前通告等の手続き、その他サービス提供契約の解消に際して対応すべき事項を整理して、取り決める。

項目	概要・留意事項等
	<ul style="list-style-type: none"> 契約終了後の、利用者へのデータ返還に関しても取り決めることが望ましい。

＜連携する ASP・SaaS 事業者が個別に契約主体となる場合＞

項目	概要・留意事項等
サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 事業者から提供される個々のサービス内容について明示する。
契約期間	＜契約主体となる事業者が 1 社である場合＞と同様
サービス提供時間	<ul style="list-style-type: none"> 個々にサービス提供を行う時間を定める。
利用料金	<ul style="list-style-type: none"> 個々に提供されるサービスについての利用料金を定める。
障害時対応	<ul style="list-style-type: none"> 障害時における対応窓口や対応方法について、定める。 連携するサービスに関する障害についての切り分け等についても、取り決めておく必要がある。
損害賠償等	＜契約主体となる事業者が 1 社である場合＞と同様
契約解消・終了	＜契約主体となる事業者が 1 社である場合＞と同様。

＜利用契約者が管理するシステム、サービスがある場合＞

項目	概要・留意事項等
障害時対応	<p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者が管理するシステム、サービスと導入する ASP・SaaS を連携させる場合には、相互のシステム間での責任分界を定める必要がある。 障害時についての調査対応や切り分け等についても、事前に利用契約者と ASP・SaaS 事業者の間で明確にしておく必要がある。 </p>

【SLA】

- SLA は、利用者と ASP・SaaS 事業者との間で、事業者が提供するサービスのレベルを合意するために締結する。

- ・ 利用契約者の契約相手が、個々の ASP・SaaS 事業者になる場合 (P5 参照) には、SLA もそれぞれの ASP・SaaS 事業者と締結する。契約の相手方が連携する ASP・SaaS 事業者のうちの 1 社だけの場合には、提供される全てのサービスについて、契約の相手方となる ASP・SaaS 事業者と締結する。
- ・ 取り決めるべき項目の例を以下に示す。

図表 28 事業者—利用者間の SLA において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
SLA の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ A-B 間で締結する SLA の目的を明示する。 ・ 内容はサービスの目的、連携してサービス提供する際にそのレベル等を保証する旨等を取り決める。
提供サービスの 内容、提供対象地 域、提供時間等	<ul style="list-style-type: none"> ・ SLA で保証するサービスレベルの対象となるサービスの内容や、提供対象地域 (国内に限定する等)、提供時間等について定める。 ・ その他に、例えばヘルプデスクの対応時間など、必要に応じて具体的な内容の定義を取り決める。
保証するサービ スレベル	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保証するサービスレベルを取り決める。例えばサービスの稼働率や、障害が生じた場合に、回復までに要する時間等、保証する内容についての取り決めを行う。
情報の管理体制、 セキュリティ体 制等	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供において供される情報の管理体制や、情報セキュリティ体制等についての取り決めを行う。
サービスレベル の評価方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保証したサービスレベルの評価方法を取り決める。 ・ 必要に応じて評価の結果と対応等についても取り決めを行う。

【サービス利用規約】

- ・ サービス利用規約は、利用者と ASP・SaaS 提供事業者との間で、サービス利用において遵守すべき事項等について合意するために締結する。
- ・ 利用規約の当事者は、必ずしも利用契約の当事者とは限らない。利用契約者以外の利用者と ASP・SaaS 事業者、あるいは利用契約では契約主体となっていない連携 ASP・SaaS 事業者と利用者などとも、利用規約を締結することもある。
- ・ 取り決めるべき項目の例を以下に示す。

図表 29 サービス利用規約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
サービス利用条 件	<ul style="list-style-type: none"> ・ ASP・SaaS 事業者が提供するサービスを利用者が利用する際の条件等について定める。 ・ 内容は提供サービスによるが、例えばサービス利用目的や、遵守事項、禁止事項等が含まれる。

項目	概要・留意事項等
利用者の範囲	<ul style="list-style-type: none"> サービスを利用できる利用者の範囲を定める。 利用契約者以外に、サービス利用が必要となる者が生じた場合の利用者についての取り決め等が含まれる。
利用者の責任	<ul style="list-style-type: none"> サービス利用者の責任範囲などを定める。 例えば、サービス利用中におけるサービスの中断に伴う作成中データの喪失や、パスワードの管理責任等が含まれる。
利用期間等	<ul style="list-style-type: none"> サービス利用期間（時間帯含む）などを定める。 メンテナンス等によるサービス停止についての内容も含まれる。
サービス管理	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供に必要な管理に関する事項を定める。 例えば利用するサービスの稼働管理に伴う個人情報の閲覧や、モニタリング等を行う旨等が含まれる。

【機密保持契約】

- 利用契約者が管理するシステムやサービスと連携ASP・SaaSをさらに連携して利用する場合、相互に連携するのに必要な情報交換を行う必要がある。
- 利用者とASP・SaaS事業者で締結される機密保持契約は、それぞれが開示する技術情報の機密保持のために締結する。
- なお契約主体は利用者のほか、利用者が管理するシステムのベンダーや、サービス提供ベンダーと、連携するASP・SaaS事業者が直接締結することもある。
- 取り決めるべき項目の例として、以下のものが挙げられる。

図表 30 機密保持契約において取り決める項目の例

項目	概要・留意事項等
機密情報の範囲	<ul style="list-style-type: none"> 開示した情報のうち、機密保持契約の対象とする情報の範囲
機密情報の利用範囲	<ul style="list-style-type: none"> 開示した機密情報の利用範囲を定める。 提供されるサービスに必要な連携に必要な範囲等、一般的な表現のほか、必要に応じて、より具体的な利用範囲を明示する。
機密保持の期間	<ul style="list-style-type: none"> 開示された機密情報についての守秘義務の期間を定める。 契約期間中の機密保持期間だけでなく、必要に応じて契約終了後の機密保持期間についても定める。
機密保持の対象者	<ul style="list-style-type: none"> 機密保持契約に基づき、守秘義務を負う対象者について定める。 双方の従業員については、退職後の機密保持を確保するための対応、また協力会社等がある場合には、協力会社等に対しても守秘義務が及ぶ旨等を定める。

5. ASP・SaaS 利用者の視点からの連携における留意点

(1) ASP・SaaS を連携して利用する際に ASP・SaaS 利用者が自ら対応すべき事項

「4. ASP・SaaS 事業者連携における事業者－利用者間の対応事項」では、ASP・SaaS 事業者が対応すべき事項について、事業者の視点から整理を行った。既に見たように、「2. ASP・SaaS 事業者連携のパターン」によって、事業者が対応すべき事項なのか、利用者が自ら対応すべき事項なのかが、異なるものもある。

ここでは、利用者の視点から、留意すべき事項について、改めて整理する。ASP・SaaS 事業者においては、利用者に対してサービス提供を進める際に、利用者自身がどのような点に留意すべきなのかを示し、納得してもらうことで、未然に利用者とのトラブルを回避することが期待される。

図表 31 は、「2. ASP・SaaS 事業者連携のパターン」のパターンごとに見た利用者の留意すべき内容の例である。パターンにより、事業者が利用者に対して契約上の責任等を負う場合と負わない場合があり、その結果として、利用者が対応すべき内容が異なってくる。ここでは特に利用者に対して促すことが重要であると考えられる SLA と障害時・緊急時の切り分けについて示す。

図表 31 「2. ASP・SaaS 事業者連携のパターン」のパターンごとに見た利用者の留意すべき内容の例

	パターン1	パターン2
SLA	<ul style="list-style-type: none"> ・個別の事業者と締結するため、利用者に対して保証されるサービスレベルは、サービスによって異なることを留意する必要がある。 ・例えばサービス稼働時間や稼働率、障害時の復旧などについては、個々のサービスで異なる可能性もあるので、利用者がそれぞれの SLA を自ら確認する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数のサービスについて、SLA では一事業者とのみ締結することから、利用者は当該 SLA の内容のみ確認すればよい。 ・但し SLA の内容によっては、サービス毎に異なる記載がなされている可能性もあるので、内容については確認することが求められる。

<p>障害時・緊急時の切り分け</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・障害時や緊急時にサービス間のどこに原因があるのかを調査し、その対応を図る責任については、契約において盛り込んでいない限り、利用者側の対応事項とされることがある。 ・従って、利用者はこれらの切り分けの責任がどこにあるのかを明確にし、これに対応する対応策も確認することが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障害時や緊急時にサービス間のどこに原因があるのかを調査し、対応を図る責任は、契約した事業者が負う。 ・利用者は契約した事業者との間でのみ、対応方法を決めるのが一般的である。
---------------------	---	--

(2) ASP・SaaS を連携して利用する際に利用者が留意すべきガイドライン・ガイド等

ASP・SaaS を活用するために各種ガイドラインやガイドが出されている。この中では、利用者が連携した ASP・SaaS サービスを利用する場合の留意点などについても示されている。例えば「校務分野における ASP・SaaS 事業者向けガイドライン」(総務省、2010.10)では、校務における ASP・SaaS の導入企画に際して「既存サービスとの連携が必要な場合は、教育関係機関は移行・連携方法や移行・連携対象とする教育情報についても検討を行い、調達要件としてまとめる」など、サービス連携を図る際の視点が定められている。また「クラウドサービス利用者の保護とコンプライアンス確保のためのガイド」(ASP・SaaS 普及促進協議会、2011.6)では、利用者が本来 ASP・SaaS 導入に際して留意すべきリスクに関する事項について整理しているが、ASP・SaaS 連携によりサービスを導入する際には、このような内容を各事業者に対して求めることも必要となる。

また利用者においては、ASP・SaaS を連携して利用する場合には、同程度の信頼性を確保できるものを連携して利用することが重要である。総務省では「ASP・SaaS の安全・信頼性に係る情報開示指針」を策定し、利用者 ASP・SaaS を選択する際に必要な情報の開示のあり方を示しているが、利用者においてもこのようなものを活用して、必要な情報を確認しながら、複数のサービスを利用することが求められる。

このように、ASP・SaaS を連携して活用する場合に、利用者においても各種ガイドライン、ガイド等を十分に活用することにより、自らのリスクが低減できることを、ASP・SaaS 事業者は利用者に対して促すことが求められる。

6. ASP・SaaS 事業者連携を行う上でのポイント

(1) ASP・SaaS 事業者連携を行う上でのポイント

ここまでみてきたとおり、ASP・SaaS 事業者の連携を行う際には、様々な留意点や対応事項が存在している。そのような中で、ひとつのサービスの利用で完結しない、連携利用での業務効率化や生産性向上は、実際に、「成功モデル」として具現化してきている。

このような ASP・SaaS 事業者連携を成功に導くポイントを、以下に整理する。

① ユーザーへの付加価値向上につながる連携

- ASP・SaaS 事業者間連携によるサービスの提供は、本来、自社のサービスでカバーできない機能を、他社が提供する機能を連携により付加することで、「利用者に対して高い価値のあるサービスを提供すること」である。しかし現実には「機能が多い＝価値が高い」としてしまっているケースもある。
- 技術的な進化や、各種連携ツールの普及により、アプリケーション間の連携自体の難易度は非常に低くなってきていることもあり、取り敢えずアプリケーションを連携するということもある。
- ユーザーの付加価値向上につながらない結果、ユーザーの導入目的から離れて、当初の事業者連携の期待がずれてしまい、ASP・SaaS の連携自体へのニーズも損なうことにつながる恐れがある。
- 従って、ASP・SaaS 事業者連携に際しては、ユーザーへの付加価値向上につながる連携を行うことであることを確認することが求められる。

② ビジネス面での密なベンダー間のコミュニケーション

- ASP・SaaS 事業者間では、サービス提供の対象であるアプリケーション部分については、仕様や手順を書面で策定するなど、密なコミュニケーションがとられるのが一般である。
- ASP・SaaS 事業者連携を成功させるためには、アプリケーションなどのシステム面以外も、同様に密なコミュニケーションを行うことが重要である。ビジネス面も含めて意思決定できる担当者同士が、すり合わせをどこまでできるかがポイントになる。
- 特に最重要ポイントとなるのは、「誰が販売するのか・どうやって販売するのか」という前提のすり合わせである。そのために例えば、ブランドであったり、マーケティング力であったり、販売チャネルやパートナーのパワーなど、直接数値化しにくい部分についてもしっかりと、連携の検討段階で確認できることも必要である。
- このように連携ビジネスを前に進めるポイントについてコミュニケーションをしっかりとることにより、連携を行う事業の方針のブレを避けつつ、必要に応じて後々、軌道修正する形で柔軟な共同サービスの運営が可能となる。
- またユーザーへのサービス提供開始後も同様に、事業者間のコミュニケーション密度を高めることは、そのままサービスのユーザーサポート品質の向上に直結するので、

この観点からも重要である。

③ ユーザーの獲得・維持

- ASP・SaaS 事業者連携の結果、目に見える新たなユーザー獲得や、もしくは既存ユーザーへのアップセルにつながらないと、連携ビジネスは成功したとはいえないとされる。うまくいかないケースに多くに見受けられる。成功しないのであれば、継続してビジネスとして続けていくことは難しいということになる。
- 新規ユーザーの獲得等の阻害要因になるものとして、例えばサービスの提供価格帯や料金プランが、連携先のものと大きく差異があることが挙げられる。具体例をあげると、一つのサービスは年単位契約・固定料金制、もう一つのサービスは月単位契約・従量課金制だったとすると、仮に「価格帯は同じ・総コストではバランスをとれている」としても、ユーザーにとっては選択し難い連携サービスになってしまう。このような場合、初期の段階で、柔軟な料金プラン設定をおこなう、料金プランの設定をささえる柔軟な対応ができる決済業務（請求書発行）を行うなど、ユーザーニーズに細かく配慮することがポイントになる。
- 新規ユーザー（新規案件）を獲得した場合でも、連携におけるサービス品質・サポート品質を維持し高めることが、契約維持にとって重要である。そこで長期間の継続維持のためには、提供開始後のサービス品質を確保することがキーポイントになる。この場合、連携する両事業者のサービス品質の総和が、ユーザーへの提供品質となって表れる。そのためユーザーへの全体的なサービス品質の維持・向上は一業者だけの対応では足りない点を留意し、これに対応した連携をすすめる必要がある。

(2) ASP・SaaS 事業者によるビジネス連携の重要性

これらのポイントをおさえた成功モデルを筆頭に、今後はさらに、二事業者間にとどまらない、より複数の ASP・SaaS・クラウドサービス事業者の様々な連携が、加速していくことが予想される。それぞれの分野で強みのあるサービスを、ユーザー企業が、自分で選択できる環境が普及するのも時間の問題と考えられる。

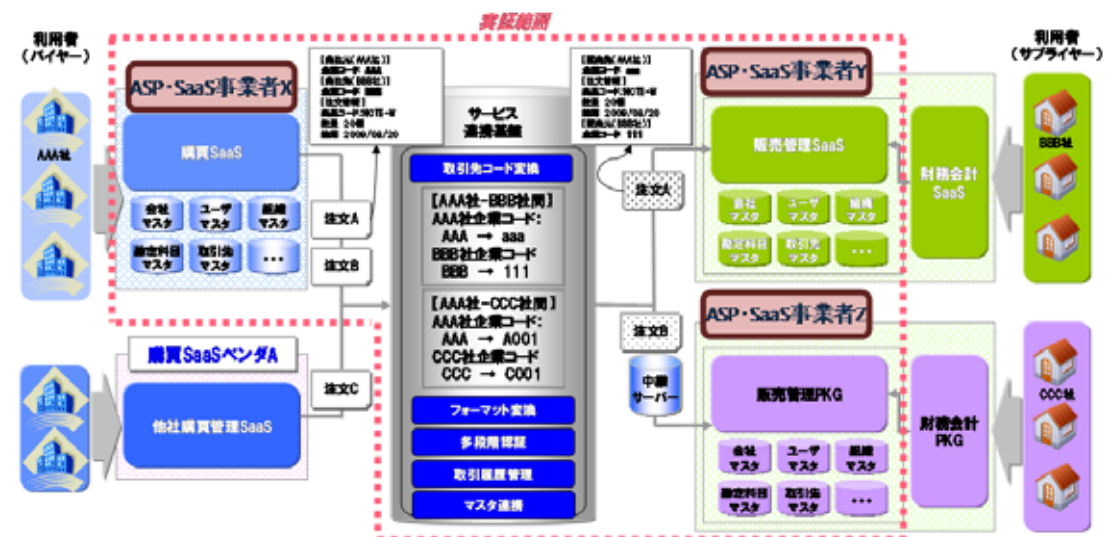
企業の業務は、ひとつのアプリケーション、ひとつの企業内で完結する訳ではなく、サービスの連携、企業間の連携を、実現していくことが必須となっており、それらの「ビジネスの連携」が、ユーザー・ベンダーに関わらず、もっとも大切な要素といえるであろう。

ASP・SaaS 事業者連携参考事例

事例名称	【事例1】連携ASP・SaaS（A社及びB社のASP・SaaS）の導入事例				
サービス及び連携のイメージ	<p>A社サービス導入前の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> OFAXサーバの保守サポート停止 OFAXサーバ稼働をきっかけに外部サービス利用を検討 主な帳票FAX運用: <ul style="list-style-type: none"> 納期回答書 帳票配信先 1500社以上の取引先 400件/日の帳票を取引先にFAX配信取引先 (1500件) <p>利用者の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> FAX送信トラブル エラー発生のリカバリ処理 <p>社内システムで運用</p> <p>連携ASP・SaaSの導入</p> <p>A社サービス (帳票生成基盤) と B社サービス (帳票配信基盤) を連携させて一つのサービスとして提供する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 機能面での相互補完 マーケティング面での相互補完 <p>社内システム (元データ(CSV)アップロード) → 外部システム (A社サービス/B社サービス連携) → 取引先A社/B社/C社 (FAX配信)</p>				
連携のポイント	<ul style="list-style-type: none"> 連携により、短期間で導入 既存システムと比較してコスト削減を実現した。 				
目的	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="268 1641 360 1733">利用者</td> <td data-bbox="368 1641 1481 1733"> <ul style="list-style-type: none"> 短期間で導入 自社システムの改変極小 ピーク時のボリューム対応容易に </td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 1733 360 1800">事業者</td> <td data-bbox="368 1733 1481 1800"> <ul style="list-style-type: none"> 機能面での相互補完 マーケティング面での相互補完 </td> </tr> </table>	利用者	<ul style="list-style-type: none"> 短期間で導入 自社システムの改変極小 ピーク時のボリューム対応容易に 	事業者	<ul style="list-style-type: none"> 機能面での相互補完 マーケティング面での相互補完
利用者	<ul style="list-style-type: none"> 短期間で導入 自社システムの改変極小 ピーク時のボリューム対応容易に 				
事業者	<ul style="list-style-type: none"> 機能面での相互補完 マーケティング面での相互補完 				
取り決め内容	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="268 1800 360 1865">対利用者</td> <td data-bbox="368 1800 1481 1865"> <ul style="list-style-type: none"> 利用契約（顧客とA社との利用契約のみ） </td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 1865 360 1986">事業者間</td> <td data-bbox="368 1865 1481 1986"> <ul style="list-style-type: none"> 販売契約 レバニユーシェア契約 </td> </tr> </table>	対利用者	<ul style="list-style-type: none"> 利用契約（顧客とA社との利用契約のみ） 	事業者間	<ul style="list-style-type: none"> 販売契約 レバニユーシェア契約
対利用者	<ul style="list-style-type: none"> 利用契約（顧客とA社との利用契約のみ） 				
事業者間	<ul style="list-style-type: none"> 販売契約 レバニユーシェア契約 				

【事例 2】 企業間取引業務における ASP・SaaS 連携実証事例

【サービス及び連携のイメージ】



- ・バイヤーは自社が利用する購買管理用の ASP・SaaS を通じて、発注を行う。
- ・バイヤーからの発注情報は、サービス連携基盤を通じて、必要なコード変換、フォーマット変換、マスタ連携等の処理を行ったうえで、サプライヤー側の販売管理 ASP・SaaS に反映される。
- ・サプライヤーは、販売管理 ASP・SaaS を通じて発注を確認し、受注処理を行う。

【本事例の特徴】

- ・本モデルでは、企業ディレクトリーにおいて複数のサービスにおける自動化、標準化、運用の最適化、統制を行うサービスを提供する。
- ・上記のために、連携する ASP・SaaS 間で、下記の対応を行う情報連携基盤を整備した。
 - ✓ 取引コード変換
 - ✓ フォーマット変換
 - ✓ 多段階認証
 - ✓ 取引履歴管理
 - ✓ マスタ連携

目的

利用者

下記の課題を解消することを目的とした。

- ① 発注情報についてメール等での受渡しに加え、当該情報を各サービスへの取り込む等の手間が、バイヤー、サプライヤー双方に発生している。
- ② 受発注に関する大量トランザクションについて、バイヤー、サプライヤー双方取引履歴を蓄積しておく必要がある。
- ③ バイヤーについて見ると、品質や良く安価な商品を購入したいが、検索対象のサプライヤー数が多すぎる。
- ④ 販路確保に対する投資が困難であるため、サプライヤーとバイヤーとのビジネスマッチング機会が少ない。

事業者

- ① 提供するサービスに抜本的な改造を加えず、売上を伸ばしたい
- ② 複数のサービスと連携し自社サービスの付加価値を向上したいが、連携にはコストがかかる。

【運用面での対応内容】

- ・実証実験のための手続きのみ

【うまくいった点・成功要因】

- ・標準化された連携方式やフォーマット仕様等に関して、一定のレベルでの仕様の策定ができた。

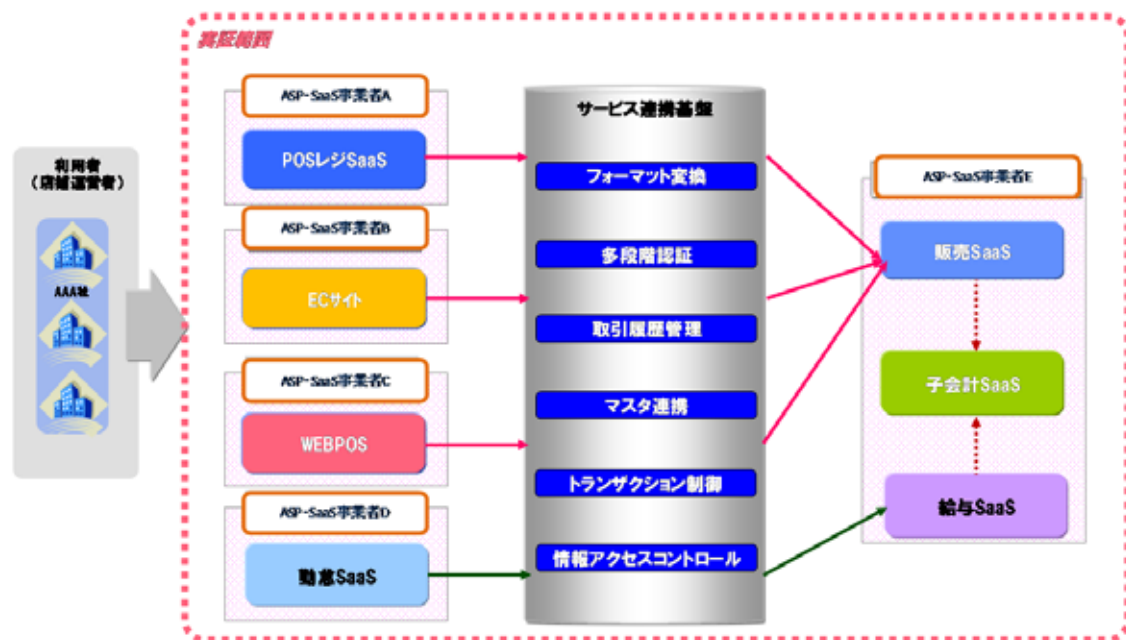
【備考】

- 本事業は総務省「生産性向上のためのICT共通基盤システムに関する調査検討」の成果である。
- 現段階では、フォーマット等の標準化の効果は大きい。但し連携基盤までは必ずしも必要でない。
- 実証実験参加企業により、ASP・SaaS連携に必要なとされた技術要件・運用要件等は以下の通りである。

トランザクションデータ連携	<ul style="list-style-type: none">• 取引先コードの変換• フォーマットの変換または標準化• データ形式定義の差異を標準化
サーバ認証	<ul style="list-style-type: none">• 認証機能の連携または標準化
ログ管理	<ul style="list-style-type: none">• ログ管理項目の統一化を含めた各種管理ツールと手法の整備
マスタデータ連携	<ul style="list-style-type: none">• 実現方式の検討• データ形式やフォーマットの標準化• データ整合性の担保
インターフェース	<ul style="list-style-type: none">• 標準インターフェースの策定、公開• API（アプリケーションインタフェース）の整備• 連携プロトコルの標準化
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none">• 安全性確保(通信相手の信頼性担保をどのような仕組みで実現するか)

【事例 3】企業内業務における ASP・SaaS 連携実証事例

【サービス及び連携のイメージ】



- ・利用者企業では、従業員が入社した時点で、給与 SaaS と勤怠 SaaS の間で社員マスタを連携する。
- ・利用者企業では、従業員が勤怠記録を勤怠 SaaS を通じて行い、その実績勤務実績データを給与 SaaS に送信し、連携、給与処理を行う。
- ・利用者企業で、新規商品について、販売 SaaS を通じて商品、単価マスタを登録し、このマスタを POS システムと連携する。
- ・利用者企業で、販売が発生した時点で POS データを入力し、これをリアルタイムで売上実績データとして販売 SaaS に送信する。

<p>【本事例の特徴】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本モデルでは、企複数のサービスにおける自動化、標準化、運用の最適化、統制を行うサービスを提供する。 ・上記のために、連携する ASP・SaaS 間で、下記の対応を行う情報連携基盤を整備した。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ フォーマット変換 ✓ 多段階認証 ✓ 取引履歴管理 ✓ マスタ連携 ✓ トランザクション制御 ✓ 情報アクセスコントロール 	目的	利用者	<p>下記の課題を解消することを目的とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 現場の実態に合わせて経営戦略を立て直すことができない(情報統制をタイムリーに実現) ② ②各サービスにマスタが存在するため、手運用が煩雑(シームレスな情報連携)。
		事業者	<ul style="list-style-type: none"> ① 提供するサービスに抜本的な改造を加えず、売上を伸ばしたいと考えている。 ② ②複数のサービスと連携し自社サービスの付加価値を向上したいが、連携にはコストがかかる

<p>【運用面での対応内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実証実験のための手続きのみ 	<p>【うまくいった点・成功要因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取引履歴管理の必要性についての検証ができた。
---	---

【備考】

- 本事業は総務省「ASP・SaaS利用高度化のための実証に関する調査検討」の成果である。
- 連携対象が少ない場合には、連携基盤を通じて、フォーマット変換、送信先の切り分け、多段階認証を行う必要性は少ない、とされた。
- 履歴確認情報（ログ情報）機能については、障害時の切り分けを実施する際のインプット情報として活用できること、また、一元管理することで必要な時に各処理のステータスが確認できることなどの観点から、有用であったとされた。

事例名称	【事例 4】連携 ASP・SaaS (A 社及び B 社の ASP・SaaS) の導入事例				
サービス及び連携のイメージ	<p>・ A 社サービス（帳票生成基盤）は、B 社サービス（タイムスタンプサービス）を連携させて1つのサービスとして提供する。</p> <p>・ A 社サービスで生成するファイルに対して、と B 社のサービスによりタイムスタンプを施し、検証サービスを行うものである。</p> <p>・ 本例では、A 社が利用者との関係で契約主体となり、B 社が連携 ASP・SaaS パートナーとなる。</p>				
連携のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者がその顧客に提出する帳票によっては、高い信頼性を要求する場合に、B 社サービスと連携することにより、利用者のニーズに柔軟に対応することができた。 				
目的	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="316 1429 391 1534">利用者</td> <td data-bbox="391 1429 1495 1534"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 短期間での導入 ・ 自社システムの改変極小 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="316 1534 391 1624">事業者</td> <td data-bbox="391 1534 1495 1624"> <ul style="list-style-type: none"> ・ A 社サービスに対して、オプションとして高付加価値を提供 </td> </tr> </table>	利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 短期間での導入 ・ 自社システムの改変極小 	事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 社サービスに対して、オプションとして高付加価値を提供
利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 短期間での導入 ・ 自社システムの改変極小 				
事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ A 社サービスに対して、オプションとして高付加価値を提供 				
取り決め内容	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="316 1624 391 1758">対利用者</td> <td data-bbox="391 1624 1495 1758"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用契約（顧客と A 社との利用契約のみ） </td> </tr> <tr> <td data-bbox="316 1758 391 1874">事業者間</td> <td data-bbox="391 1758 1495 1874"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 販売契約 ・ レベニューシェア契約 </td> </tr> </table>	対利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用契約（顧客と A 社との利用契約のみ） 	事業者間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 販売契約 ・ レベニューシェア契約
対利用者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用契約（顧客と A 社との利用契約のみ） 				
事業者間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 販売契約 ・ レベニューシェア契約 				

ASP・SaaS 事業者連携のチェックリスト

販売段階

サービス共同提供契約

項目	内容	チェック
サービス共同提供の目的	<ul style="list-style-type: none"> ASP・SaaS 連携による共同事業を行う目的が記述されているか。 	
共同事業を行う際の対象地域	<ul style="list-style-type: none"> 共同事業の業務内容と、その業務内容を実施する対象となる地域の関係が明確になっているか。 	
サービス共同提供契約の期間	<ul style="list-style-type: none"> サービス共同契約の期間を定める場合、その期間が明示されているか 	
	<ul style="list-style-type: none"> 期間終了後の継続や更新に関する事項が明確になっているか。 	
連携内容	<ul style="list-style-type: none"> サービス共同契約により連携する業務内容が明確になっているか 	
	<ul style="list-style-type: none"> 連携する事業者が個別に対応できる業務と、連携して行う必要がある業務の範囲が明確になっているか 	
保守に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> 保守の必要性が生じた場合の対応方針（協議により行う、所定の内容に基づいて行う等）について、記述されているか 	
	<ul style="list-style-type: none"> 保守に関する責任分界について、明示する文書はあるか。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 保守業務に係る手順や連絡・実施体制などを示す文書が整備されているか。 	
	<ul style="list-style-type: none"> サービスに供する OS 等のサービスパッチへの対応や、利用者が利用するブラウザ等への対応方針などが明示されているか。 	
運用に係る事項	<ul style="list-style-type: none"> 運用に関する責任分界について、明示されている文書はあるか。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 障害時等の切り分けに関する対応方針等についての取り決めが明示されている文書があるか 	
費用負担等	<ul style="list-style-type: none"> サービス共同提供に際して、費用分担を行う業務の対象、各社が行う事業にかかる費用負担方法、金額等について明示されているか 	
契約解消・終了	<ul style="list-style-type: none"> 契約解消及び終了に係る手続きについて明示されているか 	
	<ul style="list-style-type: none"> 契約の自動延長が定められている場合に、これを解消する手続きについて明示されているか 	

共同販売契約

項目	内容	チェック
連携内容	共同販売により連携の対象とする業務範囲について、明示されているか。(明示内容の例として販売等の共同企画、営業対応、商標など知的財産権の相互許諾等)	
	• 連携の性格により、内容が特定できない場合に、これに対応する文言(あるいはバスケットクローズ条項)などがあるか	
費用負担	• 共同販売に係る費用負担の条項が定められているか。	
	• 費用負担について、必要があれば、連携業務ごとの分担や金額等が示されているか。	
	• 代理販売を行う場合、この販売に係る費用負担やその条件などが明示されているか	

ライセンス供与契約

項目	内容	チェック
適用範囲	• ライセンス供与を行う場合の範囲が明示されているか	
代理販売に伴うロイヤリティ等	• ライセンスフィーについて明示されているか。(1本当たり、あるいは複数ライセンスあたり等)	
	• 代理販売の場合に、ロイヤリティや報酬などについて明示されているか。(1本当たり、あるいは案件あたり等)	
	• 代理販売に際して、第三者に提供する価格に制限を設ける場合に、その点が明示されているか	
ライセンスの利用範囲	• ライセンスの対象範囲が明示されているか	
	• ライセンス利用及び付帯サービスの地域等について明示されているか	
	• ライセンスに付帯するサービスの提供条件について明示されているか(例えばサポート等)	
関連知財(商標等)	• 代理販売を行うにあたり、使用が必要となる関連知財(商標権、意匠権等)についての利用範囲等について明示されているか	
期間等	• 代理販売等を行う期間、地域(必要があれば独占販売権であるか否かについても)が明示されているか	
	• 契約期間の終了、あるいは解消方法などの手続きについて明示されているか	

機密保持契約

項目	内容	チェック
機密情報の範囲	・機密保持契約の対象とする情報の範囲について明示されているか。	
機密情報の利用範囲	・開示した機密情報の利用範囲が明示されているか	
機密保持の期間	・秘密保持とする期間について明示されているか(秘密保持契約の期間のほか、契約終了後の期間等も含めて)	
機密保持の対象者	・機密保持契約の対象者について明示されているか	
	・協力会社、退職従業員等についても含めて、内容が明示されているか	

技術提供契約

項目	内容	チェック
技術情報の開示範囲・情報利用範囲	・開示する技術情報の範囲について明示されているか	
	・開示された技術情報の利用範囲、利用目的等について明示されているか	
技術協力内容	・技術提供に伴い協力する内容について明示されているか(技術支援、サポートし円、技術協力等)	
提供技術を利用した成果の取り扱い	・技術協力を行った結果得られた知的財産等に係る取り決めが明示されているか。特に権利の帰属、利用の条件等について明示されているか	
費用負担	・技術提供、協力に係る費用負担について明示されているか。	
	・費用発生に関する計算方法、発生基準、支払方法等について明示されているか。	

レベニューシェア契約

項目	内容	チェック
利用契約者に対する利用規約の取り扱い	・ 利用規約の提示及び締結方法について明示されているか	
利用契約者への課金方法	・ 利用者への課金方法が明示されているか	
	・ 利用者への課金の計算方法が明示されているか	
課金料金に対するレベニューシェアの割合・支払方法	・ 課金した利用料に対する分担方法、粉炭割合、支払方法について明示されているか	
免責事項等	・ 障害時におけるレベニューシェアの取り決め、あるいは免責事項等が明示されているか。	