

地方公共団体における ASP・SaaS導入活用ガイドライン(概要版) - 抜粋 -

平成22年4月

総務省

地方公共団体におけるASP・SaaS活用推進ガイドラインの構成

【報告書の構成】

はじめに 本調査研究について

第1部 ASP・SaaSの概要

第1章 ASP・SaaSとは

第2章 ASP・SaaS利用の意義

第2部 フロントオフィス業務に対するASP・SaaSの利用

第3章 ASP・SaaS導入から利用までの実施事項

第4章 ASP・SaaSにおけるSLA

第5章 ASP・SaaSにおけるSLM

第3部 ASP・SaaSにおける契約について

第6章 ASP・SaaSにおける契約の進めかたについて

第7章 ASP・SaaSにおける契約書(サンプル)

参考資料

付録1 地方公共団体の業務別に利用可能なASP・SaaS

付録2 ASP・SaaSの利用事例紹介

【記載内容のポイント】

■ASP・SaaSの円滑な導入・利用のための課題等を検討。

■従来のシステム開発においては、高額な開発コスト、高度なITリテラシーを有する人材の不足、ベンダーロックインの悪弊などにより、効率的なシステムの構築・維持が困難。

■このような状況に対し、ASP・SaaSは情報システムの運用に係る費用削減、セキュリティ対策の充実、迅速なサービスの利用が可能となるなどの点において大きな効果を発揮。

■ASP・SaaSの導入を検討する際は、基本的に業務の態様をサービスに合わせていくことが重要。カスタマイズを行う場合は導入コストの増加やバージョンアップのたびに追加改修が発生することに留意が必要。

■ASP・SaaSに求めるサービス品質を検討する際は、過剰な品質を要求すると利用料金が上昇することを考慮し、実際に必要となる要求水準を適切に把握することが重要。

■ASP・SaaSの導入に向けて①予算化、②調達、③契約を行う際は、従来のシステム開発とは考え方が異なる事項について特に留意が必要。

【主な相違点】

- ・ 予算科目 ・ 契約形態 ・ データセンターへの現地調査 ・ 仕様変更
- ・ サービスの廃止 ・ 知的財産権の帰属先 ・ 契約書の内容 など

■地方公共団体において、ASP・SaaSは総務企画分野や市民生活分野をはじめ、様々な分野に対して提供されているが、住民情報を取り扱うサービスはLGWAN-ASPで提供されているケースが多い。

■地方公共団体間でASP・SaaSの共同利用を行う場合は、協議会や幹事団体を中心とした参加団体のコンセンサスが重要。単独で利用する場合は電算主管課と業務主管課の連携を通じたマネジメントが重要。

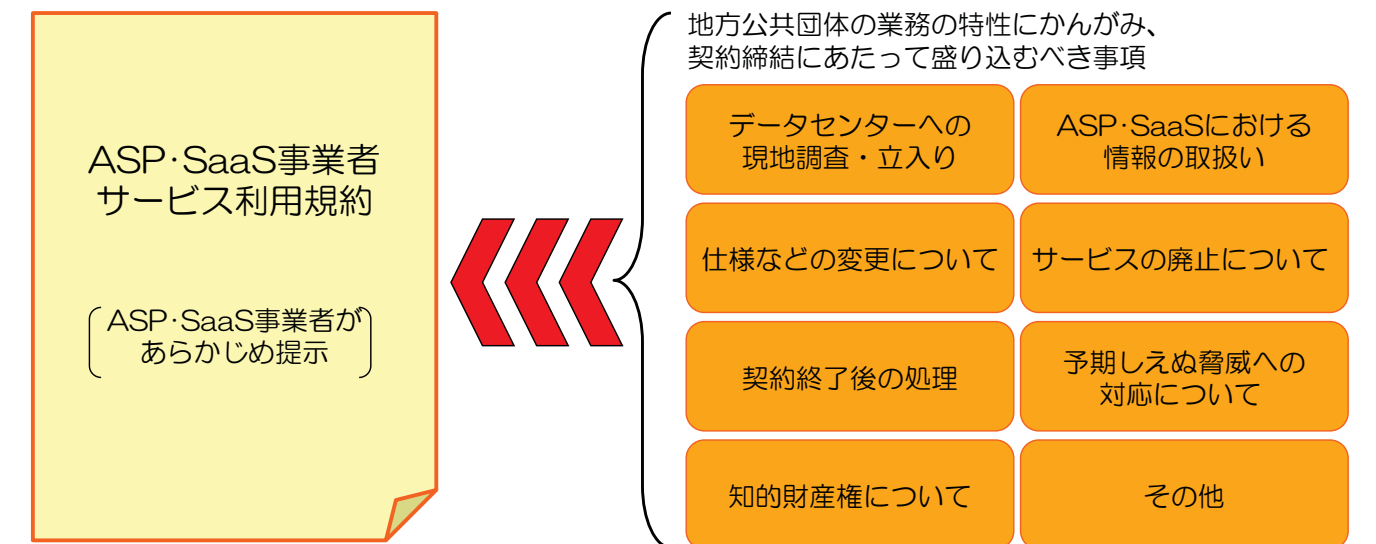
■ガイドライン第6章では、地方公共団体がASP・SaaSを導入する際、①予算化、②調達、③契約締結、それぞれの段階における留意点を整理。

	STEP 1	STEP 2	STEP 3
具体的なプロセス	予算化	調達	契約締結
記載箇所	ガイドライン第3部 「6.4 ASP・SaaS導入の予算化」	ガイドライン第3部 「6.5 調達における留意事項① (全体の流れ)」	ガイドライン第3部 「6.6 調達における留意事項② (個別項目)」
記載概要	<p>①予算化における作業範囲 業務に必要なASP・SaaSの要件と既存サービスの内容を調査し、適切な導入方法を決定、予算計上。</p> <p>②従来のシステム構築との相違点 既存サービスを利用するため、業務に必要な要件を明確にし、その要件を満たすASP・SaaSの価格相場を調査しておくことが必要。</p>	<p>①調達における作業範囲 業務に必要な要件を明確にし、既存サービスの調査や調達仕様書（RFP）を作成、入札などで事業者を選定。</p> <p>②従来のシステム構築との相違点 各社が提供しているサービスの機能などを踏まえて適切なサービスを選択するため、評価項目の優先順位を設定することが必要。</p>	<p>①調達における作業範囲 サービスの内容や品質などについて、地方公共団体、サービス提供事業者の双方で利用規約やSLAに合意した上で、契約を締結。</p> <p>②従来のシステム構築との相違点 ASP・SaaSの多くはレディメイド型であり、サービス内容や品質など、実際の運用に向けて事前に調整を行う範囲を契約締結時に明らかにすることが必要。</p>

2

ASP・SaaS事業者との契約書(サンプル)

- ガイドライン第7章では、地方公共団体における円滑なASP・SaaSの導入を促進するため、地方公共団体とASP・SaaS事業者とのサービス利用契約のサンプルを提示。
(レディメイド型を前提)
- ASP・SaaS事業者はあらかじめ用意するメニューに従ってサービスを提供するものであるが、契約の締結にあたり、個人情報の取扱いをはじめとする地方公共団体の業務の特性にかんがみ、盛り込むべき事項を提示。



サービス利用契約の締結 ⇒ 契約書のサンプルをガイドライン第7章に提示

3

- ASP・SaaSは、従来のシステム構築と異なり、ASP・SaaS事業者があらかじめ提示するサービスを(カスタマイズせずに)利用することが一般的である。
- 地方公共団体は、ASP・SaaS事業者とSLAを締結することによりサービスの品質を確保することとなる。

SLAの定義

ASP・SaaSにおけるSLA (Service Level Agreement) とは、**ASP・SaaS事業者と利用者が利用契約とは別にサービス内容及びサービス品質についての事前の合意内容を明文化したものである**。具体的には、サービスの範囲・内容、利用料金、サービス品質の評価、利用者の義務や免責事項等を明確に記述した上で、サービス品質の要求水準と客観性の高い評価方法を規定し、その規定内容を適正に運営するためのルールや、要求水準が実現されなかった場合のペナルティなどについて記載するものである。

【SLAの構成要素】

構成要素	構成要素の概要
対象サービスとサービスメニュー、要件	SLAの対象となるサービスとそのサービス内容と要件
サービスの利用料金	サービス提供を受けたときの利用料金の計算方法
SLA評価項目	対象サービスのサービスレベルを評価する項目
SLA評価項目（設定値）	サービス品質を維持するため最低限守るべき品質値（保証値）と目標とする品質値（目標値）がある （注）測定できない項目はSLA評価項目とはできない
SLA評価項目の測定方法	SLA評価項目（設定値）を測定するための方法
利用料金の減額（ペナルティ）	SLA評価項目（設定値）を守れなかった場合の減額金等の計算方法など
利用者側の義務	SLA評価項目（設定値）を保証するために利用者側で実施すべき義務
免責事項	SLA評価項目（設定値）の実績を算出する場合に免責される事項
運営ルール	利用者とASP・SaaS事業者の間の報告・連絡等のルール及び体制

4

SLAのメリットと留意点

- 地方公共団体においても、ASP・SaaS事業者とSLAを締結することにより、サービスの内容や品質を定量的に設定し、サービスの運用後もこれらを客観的に把握することが可能。
- 地方公共団体がASP・SaaS事業者に対して必要以上のサービス品質を要求すると、利用者料金の上昇を招くおそれがあるため、業務内容・要件などを十分に考慮して要求するサービス品質を検討することが重要。

(1) SLA締結のメリット

- ・サービスの具体的内容とその品質について明確に理解することができる。
- ・必要なサービス品質を継続的に確保できる。
- ・ASP・SaaS事業者と利用者の役割や責任の分担を明確にすることができる。
- ・サービス品質の定量的な測定が可能となり、サービスの改善の指標が作成できる。
- ・ASP・SaaS事業者が提示するSLAの雛形を、サービスを選定する際の判断基準とすることができる。
- ・サービス品質が合意内容を下回った場合に補償を求めることができる。

(2) SLAを締結する上での留意点

- ・業務内容・要件等を十分に考慮し、**サービスを利用する業務にとって妥当なサービス品質を設定することにより**不必要なコストの増加を抑制する。
- ・サービス導入当初は必要最低限のSLAを締結し、運用していく中で必要となるSLAを選別していくことにより、不必要なコストの増加を抑制するとともに、**SLAの実効性を確保する**。
- ・**ネットワーク接続におけるサービス品質の責任主体とその範囲を明確化**することにより、サービスの円滑な運用を可能とする。
- ・SLAの締結後にカスタマイズが発生する場合にSLAの構成要素（前頁参照）の全般にわたって内容の見直しが必要になる。
- ・ASP・SaaS事業者が作成する**セキュリティ監査報告書の開示内容**を十分に協議する。

5

- 地方公共団体がASP・SaaS事業者とSLAを締結する際の一般的に想定される流れは下表のとおり。
- 従来のシステム構築と異なり、ASP・SaaSの調達(選定)の段階から地方公共団体側の要求水準の設定など、SLAの締結に向けた作業が必要となる点に留意が必要である。
- 過度な利用料金の支払を防ぐ観点から、ASP・SaaSを導入する行政サービスの業務内容や必要条件に照らして適切な要求水準を設定し、SLAを締結することが重要である。

SLA締結までのプロセス	実施事項
(1) SLAを設定する項目の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・「ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針」などを参照し、ASP・SaaSの導入にあたってSLAを設定する項目を設定。 ・SLAを設定した項目ごとに、ASP・SaaSの安全性や信頼性を評価。
(2) SLAを設定する項目について、要求水準の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・SLAを設定した項目ごとに適切な要求水準を設定。 ・ASP・SaaS事業者が提示するサービスレベルを評価。 ・必要に応じて選定の際に重視する加点項目などを設定。
(3) ASP・SaaS事業者が提示するサービスレベルの評価	<ul style="list-style-type: none"> ・(2)で設定した要求水準(+加点項目)にもとづき、競争に参加したASP・SaaS事業者のサービスレベルを評価し、事業者を選定。
(4) SLAの締結	<ul style="list-style-type: none"> ・選定した事業者とSLAの項目や設定値の最終的な調整を行い、SLAを締結。

6

SLAの要求水準の考え方

- SLAの要求水準の設定にあたっては、サービスを利用する上で特に重要な要素である「機密性」や「可用性」の要求水準をパターン化し、サービスの利用を検討する業務がどのパターンに該当するかを判断する。
- それぞれのパターンにおける要求水準の「高低」をもとに「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 平成20年1月)が提示する「対策参照値」などを参照しながらSLAの具体的な数値を設定。

① 要求水準のパターン化

パターン	機密性と可用性の要求水準	説明
基本	個人情報など(※)を取扱い、高い可用性を求める	フロントオフィス業務の最も一般的なパターン。
可用性要求低	「基本」に比べて可用性に対する要求水準が低い	電子申請、公金収納、交付などにおいて、ピーク時の1日あたり処理件数やサービス停止の影響の大きさなどの観点から、長時間のサービス停止が許容されるもの
情報提供・収集	個人情報など(※)を取り扱わず、高い可用性も求められない	住民・企業などに対して情報提供・収集サービスを提供するWebサイトなど

② 要求水準のパターンにしたがって対策参照値を選択

パターン	機密性	可用性
基本	高	高
可用性要求低	高	低
情報提供・収集	低	低

例えば、可用性が「高」いパターンは、他のパターンと比べて、可用性に関連する「サービスの稼働率」や、「受付時間」などの対策参照値が「高」い

具体例

項目	評価項目	対策参照値(パターン別)		
		基本	可用性要求低	情報提供・収集
サービス稼働設定値	サービスの稼働率	99.5%以上	95%以上	95%以上
		⋮		
サポート対応	受付時間	365日 8:00~20:00	特定時間のみ	特定時間のみ

7

■ 「ASP・SaaSにおける情報セキュリティ対策ガイドライン」が示す対策参照値を引用し、本ガイドラインにおいては、サービスサポートにおける具体的な対策参照値を以下のように参考例として提示。

【サービスサポートにおける具体的な対策参照値】

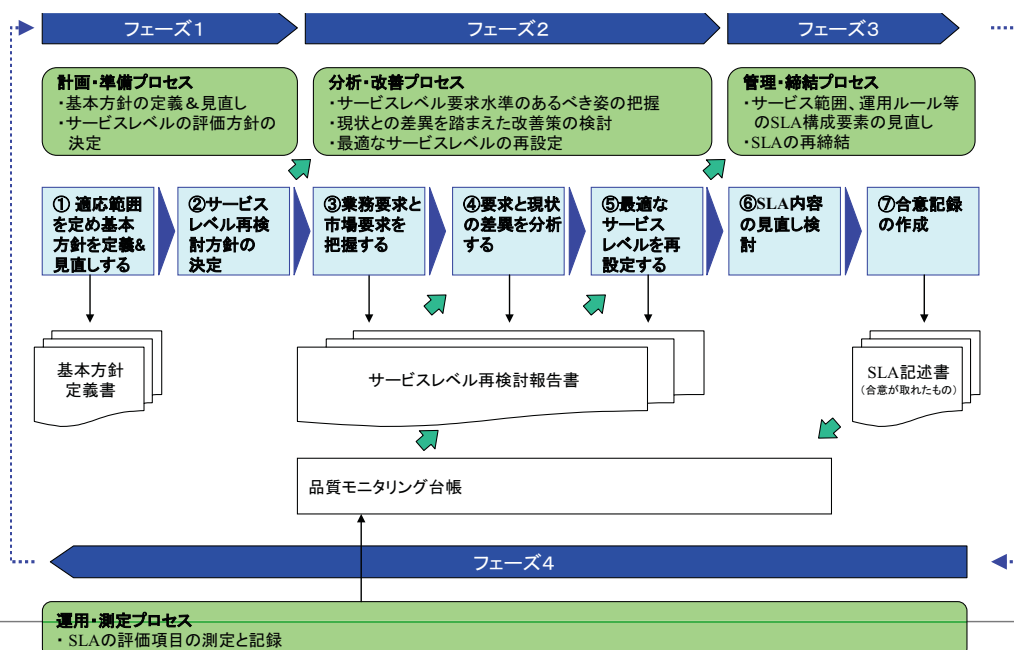
サービスサポート			内容	基本/推奨	評価項目	SLA締結の候補となる項目	対策参照値(パターン別)		
分類	項番	項目					基本	可用性要求低	情報提供・収集
サービス窓口	38	営業日・時間	営業曜日、営業時間	基本	サービスサポートの受付時間	○	365日 8:00~20:00	特定時間のみ	特定時間のみ
	39	サポート対応	サービスサポートの稼働率	基本	サービスサポートの稼働率	○	99.5%以上	95%以上	95%以上
			放棄率(着信電話に出られなかった確率)	基本	放棄率(着信電話に出られなかった確率)	○	全コールの5%未満	全コールの20%未満	全コールの20%未満
			応答時間遵守率	基本	応答時間遵守率	○	30秒以内 90%以上	30秒以内 70%以上	30秒以内 70%以上
			基準時間完了率	基本	基準時間完了率	○	全要求件数の5%未満	全要求件数の20%未満	全要求件数の20%未満
40	事故発生時の責任と保障範囲	ASP・SaaS事業者の事故責任の範囲と保障範囲のポリシー	基本	実施の有無		実施	-	-	
サービス通知・報告	41	メンテナンス等の一時的サービス停止時の事前告知	機器のサービス時間、計画停止時間、方法について、利用者への通知時期、通知方法	基本	実施の有無	○	実施	-	-
	42	障害・災害発生時の通知	利用者への障害発生時通知	基本	a)障害監視インターバル	○	1回/10分	1回/60分	1回/60分
					b)通知時間	○	20分	5時間	5時間
43	定期報告	利用者への定期報告	基本	定期報告の間隔 (Web等による報告も含む)	○	1ヶ月	6か月	6ヶ月	

(出典: 「ASP・SaaSの安全・信頼性に係る情報開示指針」、「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」より、ASPICが加筆修正)

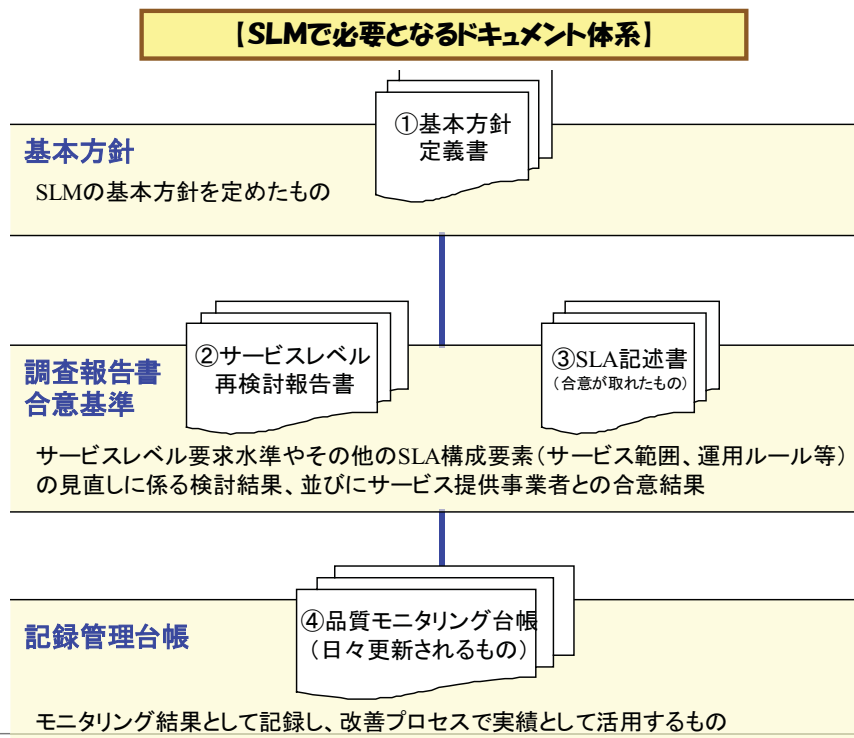
SLMについて

- 地方公共団体においては、ASP・SaaS事業者と締結したSLAに基づき、サービスの利用開始後も継続的にサービスのプロセスや体制などを評価(モニター)していくことが必要。
- 地方公共団体の業務の状況変化に柔軟に対応し、ASP・SaaSのサービスレベルの適正化に継続的に取り組むため、PDCAサイクルを適用してSLAを運用するSLM(Service Level Management)が重要。

【SLMのフレームワーク】



■ SLMを適切に実施するためには、まず地方公共団体においてSLMの基本方針を定め、サービス品質の見直しに向けた検討結果や日々のモニタリングの結果をドキュメントとして記録し、改善すべき事項とその対策・進捗状況などを適切に管理することが重要。



10

SLMを通じたSLAの見直し

- ASP・SaaS事業者との契約期間中は、ASP・SaaS事業者がSLAの評価項目の計測結果を地方公共団体に定期的に報告する。
- 地方公共団体は、この(客観的な)報告結果に加え、職員の満足度などの導入効果も評価し、費用対効果を分析。
- これらの分析を通じ、費用対効果のバランスにも留意しつつ、サービスレベルに対する要求水準をASP・SaaS事業者と協議しながら見直していくこととなる。
(※ 一般的には、これらの協議や決定を例えば年度末の契約更新時に行うことが想定される。)

【SLAの見直しを行う場合の役割分担】

地方公共団体の役割	ASP・SaaS事業者の役割
1 サービスレベルの要求水準の妥当性評価 例：計測結果やエンドユーザの満足度調査結果にもとづく評価など	1 SLAにおいてあらかじめ定められた方法による評価項目の計測
2 ASP・SaaS事業者の定期報告や要求水準の評価、利用料金を踏まえた要求水準の見直し	2 計測結果の定期報告
3 契約更新におけるSLA見直しの決定※	3 SLAの選択メニュー(要求水準の変更に対応した料金表など)を地方公共団体に提示
4 事業者が提案した品質向上/コスト削減策の検討と採否決定	4 必要に応じ、評価項目の計測方法の見直しや運用ルールの効率化など、品質向上や費用削減のための対策を提案

11

■ 地方公共団体においてASP・SaaSを導入/利用する場合の一般的なプロセスと各プロセスにおける実施事項を以下のように整理する。

