クラウドサービスの品質保証

多様化するソフトウェアサービスの品質保証の
仕組みづくりを目指して

Group 7
森田　憲宜（ブライシス株式会社）
纐纈　伸子（日本電気株式会社）
石原　和彦（東芝デジタルソリューションズ株式会社）
春山　智寛（永山コンピューターサービス株式会社）

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

目次

- 本テーマに至った経緯（問題・課題の概要）
- クラウドサービスでの品質保証を考える
- モデル契約書観点の活用
- チェックリストの概要イメージ
- おわりに

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

本テーマに至る経緯

今期活動：検討題材

対象によって品質保証のやり方が違ってくるのでは？

環境の変化・ニーズの変化

変化のスピードへの対応

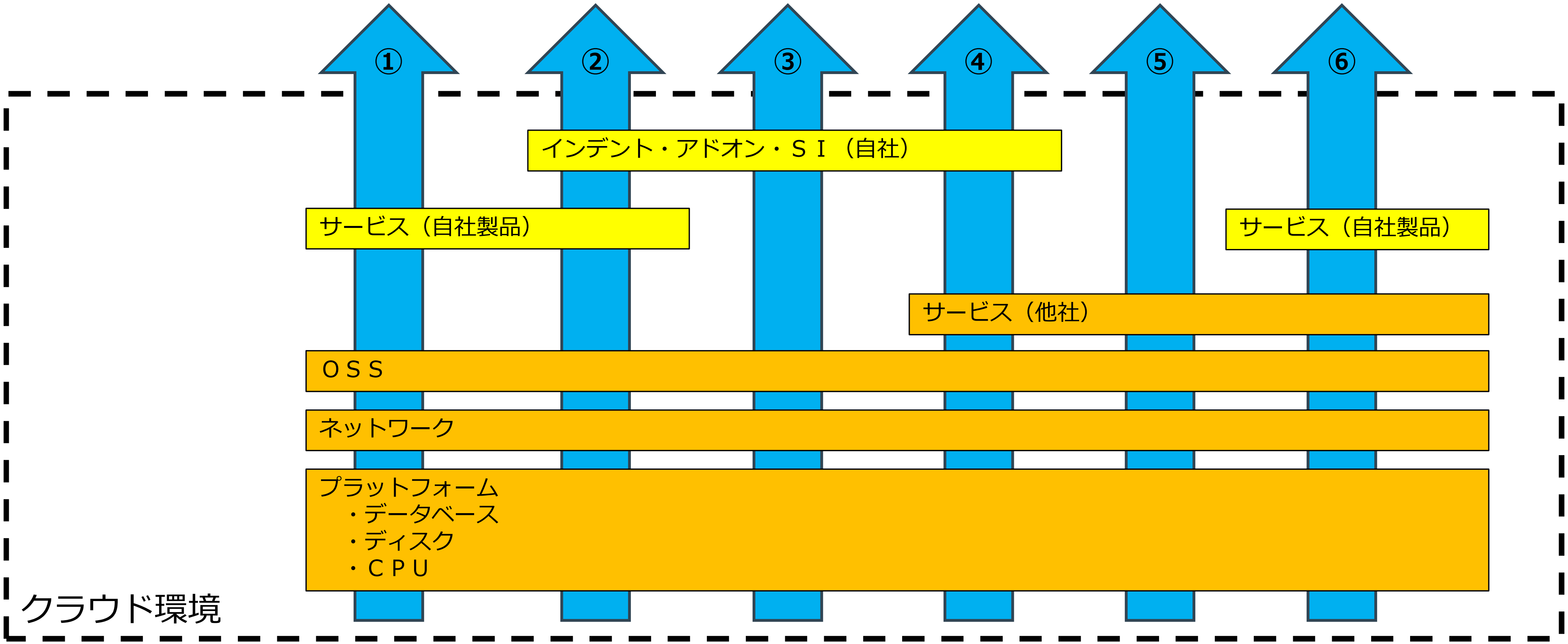
自社製品だけでの提供ではなく、

自社製品と他社製品を組み合わせた、システム・サービス提供。

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービス利用のメリット

クラウドサービスでは、自社製だけでなく、プラットフォーム・ネットワーク・ＯＳＳなど他社サービスを活用する事で、最新技術を活用しつつ、早くサービスを市場に提供する事ができる。



Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービスにおける課題

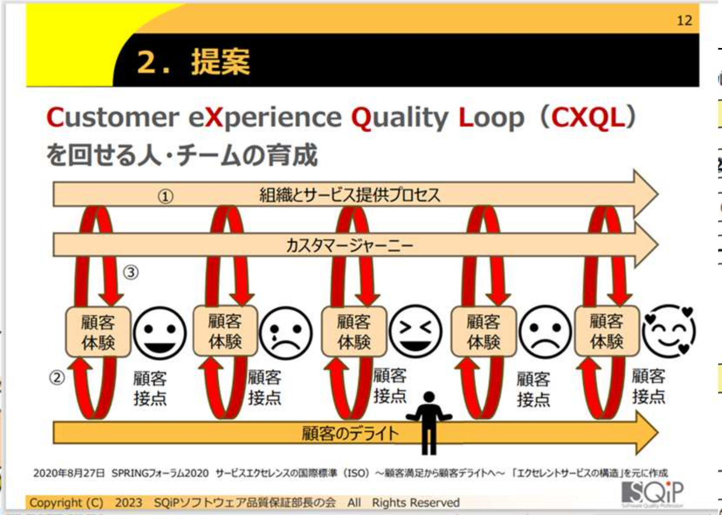
クラウドサービスでは、自社製品・他社製品を組み合わせて、
お客様にサービスを提供する場合があるが、他社製品はブラック
ボックスであり、自社製品のように品質管理ができない課題がある。

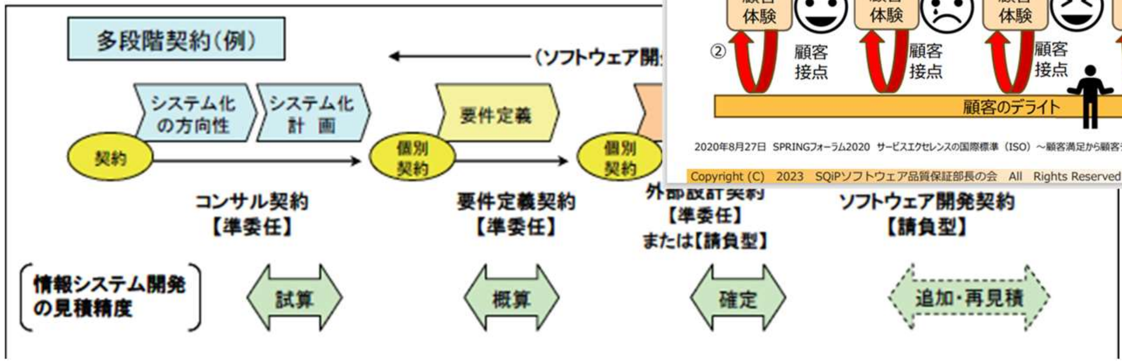
・自社製品は、品質保証の仕組みやノウハウはある
・他社製品は・・・
　扱う製品によっても違う
　要求も違う
　　　他社製品を含めた品質を担保していく仕組みが必要。

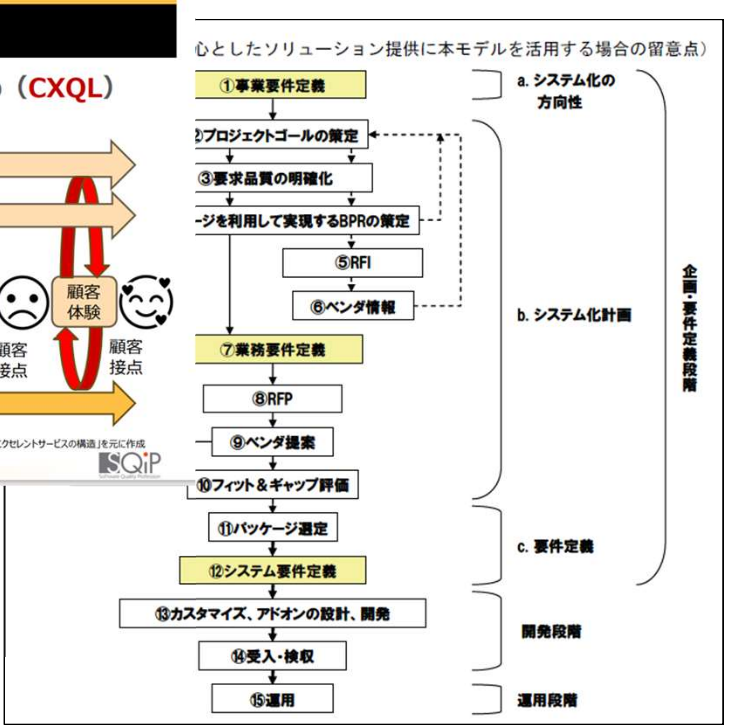
Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービスにおける課題

- 品証としては前工程で問題を潰すことが求められるが、実際問題いつなにが起きるか不明。
- リスクを想定しつつサービス運営をやっていくというプロセスが必要。
- 今までの常識であるリスクの先出しはクラウドサービスでは難しいということへの内部浸透も必要。
- お客様に提供する機能以外に、他社製品との連携時における制限や制約等、明示化が必要
- 自前の製品は、ドキュメントがなくともノウハウで対応してきたが、クラウドサービスでは必要。







出典：第14期Gr3「Customer eXperience Quality Loopを実現する人材を育てる」

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

他社クラウド利用でぶつかる問題例

クラウドの様々なサービスを組み合わせて構築すると、オンプレでは想定していなかった問題が出てくる。

他社サービスを採用した場合、製造過程だけではなく、
リリース後の運用中にも問題が出てくる。
・予期せぬバージョンアップ
・脆弱性の対応
・コストの上昇・サービスの終了

⇒　他社製品のコントロールが重要

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

課題の解決に向けて

契約締結前に不適切な条件での契約・提案とならないよう
営業時におけるリスクコントロールも必要となる

生産（製造）部門　　サービスを適切な状態に保つ
営業（契約）部門　　適切な条件でユーザと契約する

が両軸で対応していかなければならない。

✓ モデル契約　をベースとした品質保証の仕組みを検討

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービス品質保証に向けて

モデル契約書の観点を活用

- モデル契約とは

  情報システム開発における各局面の取引構造を透明化するためのツールとして
  経済産業省が2007年に「情報システム・モデル取引・契約書」初版公開

- DXの進展によるユーザ企業とITベンダのそれぞれの役割の変化等を
  踏まえたモデル契約の見直しが実施され（～2020年12月）、第二版が公開

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービス品質保証に向けて

モデル取引・契約書見直し検討部会
民法改正対応モデル契約見直し検討 WG

〜情報システム・モデル取引・契約書〜
（パッケージ、SaaS/ASP 活用、保守・運用）
〈第二版　追補版〉

2020 年 12 月

独立行政法人情報処理推進機構
経済産業省

1

引用：情報システム・モデル取引・契約書
（パッケージ、SaaS活用、保守・運用）第二版追補版

https://www.ipa.go.jp/digital/model/model20201222.html

「モデル取引・契約書」は、ITベンダの産業構造転換、情報システムの信頼性向上、ユーザ・ベンダー一体となった生産性向上の促進を目的に公開されたもの。

取引・契約上で要求される事項は
システム品質を保証する観点として
活用できるのでは？

モデル契約書の観点を、ブラックボックスである他社製品を含めたクラウドサービスの品質向上に活用

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービス品質保証に向けて

本ドキュメントにて活用を提唱されているチェックリストを
品質評価の項目として活用

モデル契約における ドキュメントモデル チェックリスト サンプル	1.コンサルティング会社選定のためのチェックリスト 2.提案依頼書(RFP)のチェックリスト 3.業務システム仕様書の記述レベル 4.ユーザIT成熟度チェックリスト 5.パッケージソフトウェア選定のためのチェックリスト 6.SaaS/ASP選定のためのチェックリスト 7.検収事前チェックリスト 8.検収チェックリスト 9.SaaS向けSLAにおけるサービスレベル項目のモデルケース

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービス品質保証に向けて

【参考】6.SaaS/ASP選定のためのチェックリスト抜粋

記述項目		解説	評
利用の継続性	経営安定性	SaaS/ASP ベンダの経営は安定しているか。	
	サービス提供時間帯	サービスの提供時間は十分か。	
	定期メンテナンス	定期メンテナンス等による停止時間、停止時期、告知方法等は明確か、停止による業務への影響は軽微か。	
	災害・障害時対応	災害、障害時の対応方法（告知方法、説明方法等）は明確か、システム復旧体制は十分か、停止時間に対する課金方針は妥当か。	
	サービス廃止時の対応（倒産・廃止等）	サービスが廃止となった場合であっても代替ソフトの提供、ソースコードの開示等、継続の手段があるか。計画的廃止の場合、告知は何ヶ月前か、何年間使用可能か。データは保全されるか、データの対応はどうなるか。	
実績	サービス履歴	当該製品の初期バージョンとバージョンアップの出荷時期の履歴（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	
	ユーザ累計	初版から累計と提供バージョンの双方の出荷累計（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	
	導入企業	当該 SaaS/ASP を導入している企業の実績を提示（導入企業規模ではなく、導入の規模を提示）	
	導入規模	利用人数や端末数などの導入規模を提示	
ライセンス	業務スケール	ライセンスの増減などが自由にできるか。増減した場合の価格の扱いはどうなるか	
	価格改定	価格改定のポリシーは開示されているか	
	途中解約	解約した場合の料金の扱いはどうなるか データの対応はどうなるか	
	機能変更（バージョンアップ）	バージョンアップポリシーは明確か。（強制的に適用されるか、任意か。移行の猶予期間はどの程度か）。下位互換か、上位互換を図る方針か バージョンアップの際の価格はどうなるか。	
機能・パフ	機能	機能は十分か。クライアント側の推奨環境は提示されているか（推奨環境に合致するか）。実使用環境での試用は可能か（試用期間は十分か）	
	カスタマイズポリシー	カスタマイズの可否、アドオンへの対応	
		推奨環境下で使用した場合のパフォーマンスは十分か（応答速度、同時接続数、転送	

モデル契約におけるチェック項目をどう活用するか？？

適切な工程・タイミングで評価ができているか？

一つ一つのサービスで評価漏れがないか？

サービス全体として評価はどうか？

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドサービス品質保証に向けて

【参考】6.SaaS/ASP選定のためのチェックリスト抜粋

記述項目		解説	評
利用の継続性	経営安定性	SaaS/ASP ベンダの経営は安定しているか。	
	サービス提供時間帯	サービスの提供時間は十分か。	
	定期メンテナンス	定期メンテナンス等による停止時間、停止時期、告知方法等は明確か、停止による業務への影響は軽微か。	
	災害・障害時対応	災害、障害時の対応方法（告知方法、説明方法等）は明確か、システム復旧体制は十分か、停止時間に対する課金方針は妥当か。	
	サービス廃止時の対応（倒産・廃止等）	サービスが廃止となった場合であっても代替ソフトの提供、ソースコードの開示等、継続の手段があるか。計画的廃止の場合、告知は何ヶ月前か、何年間使用可能か。データは保全されるか、データの対応はどうなるか。	
実績	サービス履歴	当該製品の初期バージョンとバージョンアップの出荷時期の履歴（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	
	ユーザ累計	初版から累計と提供バージョンの双方の出荷累計（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	
	導入企業	当該 SaaS/ASP を導入している企業の実 模を提示）	
	導入規模	利用人数や端末数などの導入規模を提示	
ライセンス	業務スケール	ライセンスの増減などが自由にできるか	
	価格改定	価格改定のポリシーは開示されているか	
	途中解約	解約した場合の料金の扱いはどうなるか データの対応はどうなるか	
	機能変更（バージョンアップ）	バージョンアップポリシーは明確か。（ 期間はどの程度か）。下位互換か、上位 バージョンアップの際の価格はどうなる	
機能・パフ	機能	機能は十分か。クライアント側の推奨環 か）。実使用環境での試用は可能か（試	
	カスタマイズポリシー	カスタマイズの可否、アドオンへの対応	
		推奨環境下で使用した場合のパフォーマ	

モデル契約におけるチェック項目
をどう活用するか？？

企画からテスト、保守・運用の一連の工程ごとに
適用すべきチェック観点を設定

１つまたは複数のシステムを
横軸で評価をさせるチェックリスト

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

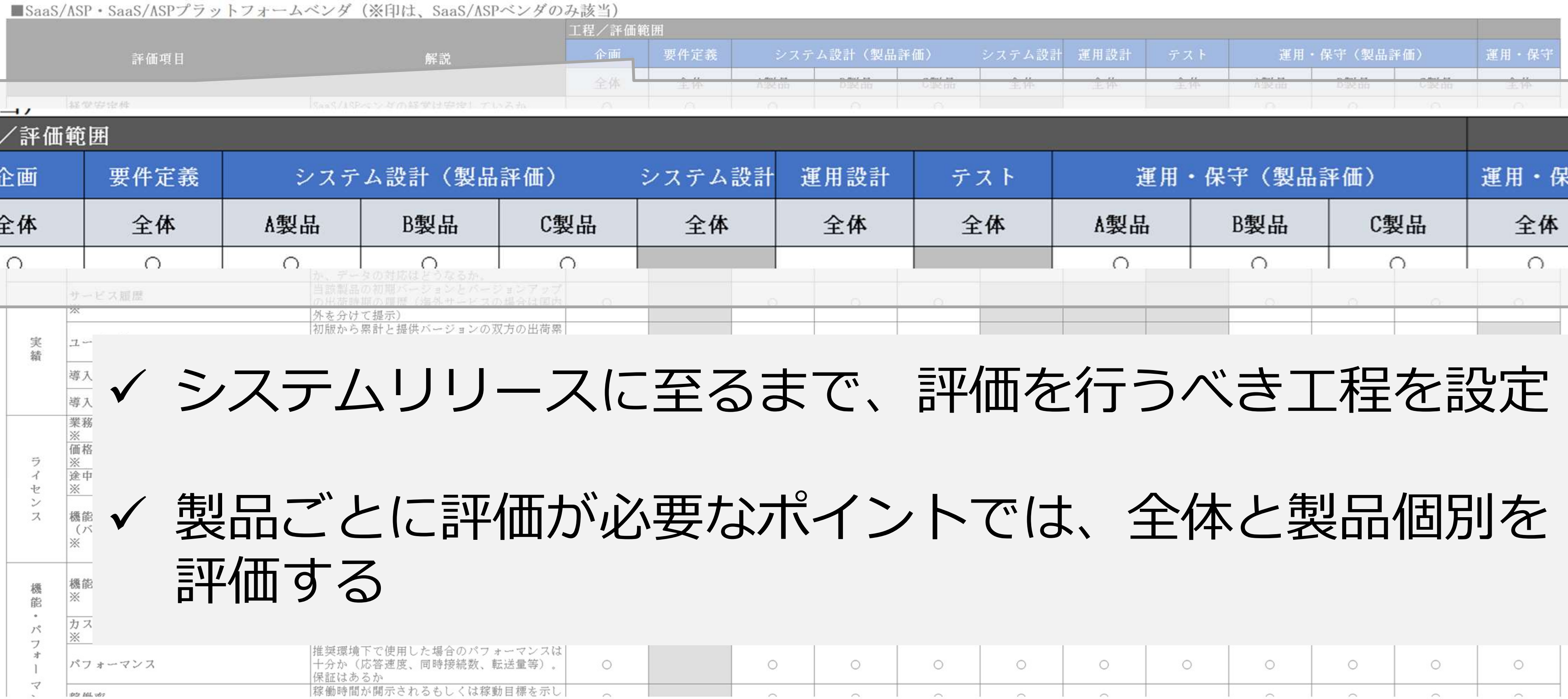
クラウド開発品質チェックリスト

■SaaS/ASP・SaaS/ASPプラットフォームベンダ（※印は、SaaS/ASPベンダのみ該当）

評価項目		解説	工程／評価範囲 企画	要件定義	システム設計（製品評価）			システム設計	運用設計	テスト	運用・保守（製品評価）			運用・保守
			全体	全体	A製品	B製品	C製品	全体	全体	全体	A製品	B製品	C製品	全体
利用の継続性	経営安定性	SaaS/ASPベンダの経営は安定しているか。	○	○	○	○	○				○	○	○	○
	サービス提供時間帯	サービスの提供時間は十分か。	○		○	○	○		○		○	○	○	○
	定期メンテナンス	定期メンテナンス等による停止時間、停止時期、告知方法等は明確か、停止による業務への影響は軽微か。	○		○	○	○		○		○	○	○	○
	災害・障害時対応	災害、障害時の対応方法（告知方法、説明方法等）は明確か、システム復旧体制は十分か、停止時間に対する課金方針は妥当か。	○		○	○	○		○		○	○	○	○
	サービス廃止時の対応（倒産・廃止等）	サービスが廃止となった場合であっても代替ソフトの提供、ソースコードの開示等、継続の手段があるか。計画的廃止の場合、告知は何ヶ月前か、何年間使用可能か。データは保全されるか、データの対応はどうなるか。	○		○	○	○	○	○		○	○	○	○
実績	サービス履歴 ※	当該製品の初期バージョンとバージョンアップの出荷時期の履歴（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	○		○	○	○				○	○	○	○
	ユーザ累計	初版から累計と提供バージョンの双方の出荷累計（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	○		○	○	○				○	○	○	
	導入企業	当該SaaS/ASPを導入している企業の実績を提示（導入企業規模ではなく、導入の規模を提示）	○		○	○	○				○	○	○	
	導入規模	利用人数や端末数などの導入規模を提示（導入企業規模ではなく、導入の規模を提示）	○		○	○	○				○	○	○	
ライセンス	業務スケール ※	ライセンスの増減などが自由にできるか。増減した場合の価格の扱いはどうなるか	◎		○	○	○	○	○		○	○	○	◎
	価格改定 ※	価格改定のポリシーは開示されているか	◎		○	○	○		○		○	○	○	◎
	途中解約 ※	解約した場合の料金の扱いはどうなるか データの対応はどうなるか	○		○	○	○		○		○	○	○	
	機能変更 （バージョンアップ） ※	バージョンアップポリシーは明確か。（強制的に適用されるか、任意か。移行の猶予期間はどの程度か）。下位互換か、上位互換を図る方針か バージョンアップの際の価格はどうなるか。	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
機能・パフォーマンス	機能 ※	機能は十分か。クライアント側の推奨環境は提示されているか（推奨環境に合致するか）。実使用環境での試用は可能か（試用期間は十分か）	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	カスタマイズポリシー ※	カスタマイズの可否、アドオンへの対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	パフォーマンス	推奨環境下で使用した場合のパフォーマンスは十分か（応答速度、同時接続数、転送量等）。保証はあるか	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	稼働率	稼働時間が開示されるもしくは稼動目標を示し	○		○	○	○	○	○		○	○	○	○

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウド開発品質チェックリスト



工程／評価範囲											
企画	要件定義	システム設計（製品評価）			システム設計	運用設計	テスト	運用・保守（製品評価）			運用・保守
全体	全体	A製品	B製品	C製品	全体	全体	全体	A製品	B製品	C製品	全体
○	○	○	○	○				○	○	○	○

- ✓ システムリリースに至るまで、評価を行うべき工程を設定
- ✓ 製品ごとに評価が必要なポイントでは、全体と製品個別を評価する

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウド開発品質チェックリスト

評価項目		解説	工程／評価範囲 企画	 要件定義	 システム設計	
			全体	全体	A製品	B製
利用の継続性	経営安定性	SaaS/ASPベンダの経営は安定しているか。	○	○	○	○
	サービス提供時間帯	サービスの提供時間は十分か。	○		○	○
	定期メンテナンス	定期メンテナンス等による停止時間、停止時期、告知方法等は明確か、停止による業務への影響は軽微か。	○		○	○
	災害・障害時対応	災害、障害時の対応方法（告知方法、説明方法等）は明確か、システム復旧体制は十分か、停止時間に対する課金方針は妥当か。	○		○	○
	サービス廃止時の対応（倒産・廃止等）	サービスが廃止となった場合であっても代替ソフトの提供、ソースコードの開示等、継続の手段があるか。計画的廃止の場合、告知は何ヶ月前か、何年間使用可能か。データは保全されるか、データの対応はどうなるか。	○		○	○
実績	サービス履歴 ※	当該製品の初期バージョンとバージョンアップの出荷時期の履歴（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	○		○	○
	ユーザ累計	初版から累計と提供バージョンの双方の出荷累計（海外サービスの場合は国内外を分けて提示）	○		○	○
	導入企業	当該SaaS/ASPを導入している企業の実績を提示（導入企業規模ではなく、導入の規模を提示）	○		○	○
	導入規模	利用人数や端末数などの導入規模を提示（導入企業規模ではなく、導入の規模を提示）	○		○	○
	業務スケール ※	ライセンスの増減などが自由にできるか。増減した場合の価格の扱いはどうなるか	◎		○	○

✓ 各工程ごとに評価が必要とされる観点をチェック

クラウドＳＬＡチェックリスト

■SaaS向けSLAにおけるサービスレベルチェックシート

種別		サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	基準設定例	工程／評価範囲							
						システム設計時　製品評価				運用・保守時　製品評価			
						A製品	B製品	C製品	全体SLA	A製品	B製品	C製品	全体SLA
アプリケーション運用	可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検／保守のための計画停止時間の記述を含む）	時間帯	24時間365日 （計画停止／定期保守を除く）	365/24h	365/24h	平日9:00 ～17:00 （以外は有償）	365/24h 一部機能のみ 有償あり	365/24h	365/24h	平日9:00 ～17:00 （以外は有償）	365/24h 一部機能のみ 有償あり
		計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	30日前にメール／ホームページで通知	有	有	無	有 C製品は保守影響なし	有	有	無	有 C製品は保守影響なし
		サービス稼働率	サービスを利用できる確率（（計画サービス時間－停止時間）÷計画サービス時間）	稼働率（%）	99.9%以上（基幹業務） 99%以上（上記以外）	99.90%	99.89%	99.89%	99.89%	99.90%	99.89%	99.80%	99.86%
		ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧／サポート体制	有無	遠隔地のバックアップ用データセンタで保管している日次バックアップデータと予備システムへの切り替	有	有	無	有 C製品は事業継続影響なし	有	有	無	有 C製品は事業継続影響なし
		重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	バックアップデータの取得が可能なホームページを用	有	有	有	有	有	有	有	有
		代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	有無（ファイル形式）	CSVあるいはExcelファイルで提供	有（CSV）	無	無	無	有（CSV）	無	無	無
		アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方針	有無	年2回の定期バージョンアップを実施	有（年２）	有（年１）	有（不定期）	有	有（年２）	有（年１）	有（不定期）	有
	信頼性	平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間（修理時間の和÷故障回数）	時間	1時間以内（基幹業務） 12時間以内（上記以外）	2時間	12時間	12時間	12時間	2時時間	12時間	12時間	12時間
		システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	有無	1日4回のハードウェア／ネットワーク／パフォーマンス監視	有 目視監視 死活監視 ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ監視	有 目視監視 死活監視 ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ監視	有 死活監視	有	有 目視監視 死活監視 ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ監視	有 目視監視 死活監視 ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ監視	有 死活監視	
		障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路）	有無	指定された緊急連絡先にメール／電話で連絡し、併せてホームページで通知	有 メール／電話	有 メール／電話	有 メール	有	有 メール／電話	有 メール／電話	有 メール	有
		障害通知時間	異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	時間	15分以内（基幹業務） 2時間以内（上記以外）	30分以内	60分以内	60分以内	60分以内	30分以内	60分以内	60分以内	60分以内
		障害監視間隔	障害インシデントを収集／集計する時間間隔	時間（分）	1分以内（基幹業務） 15分（上記以外）	15分以内	30分以内	30分以内	30分以内	15分以内	30分以内	30分以内	30分以内
		サービス提供状況の報告方法／間隔	サービス提供状況を報告する方法／時間間隔	時間	月に一度ホームページ上で公開								
		ログの取得	利用者に提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等）	有無	セキュリティ（不正アクセス）ログ／バックアップ取得結果ログを利用者の要望に応じて提供	有 提供	アクセスログのみ 提供：有償			有 提供	アクセスログのみ 提供：有償		
		オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	時間（秒）	データセンタ内の平均応答時間3秒以内	提供元評価 xx秒	ﾍﾞｽﾄｴﾌｫｰﾄ	非公開	ﾍﾞｽﾄｴﾌｫｰﾄ ※	提供元評価 xx秒	ﾍﾞｽﾄｴﾌｫｰﾄ	非公開	ﾍﾞｽﾄｴﾌｫｰﾄ ※

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドＳＬＡチェックリスト

■SaaS向けSLAにおけるサービスレベルチェックシート

種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	基準設定例	システム設計時 製品評価 A製品	B製品	C製品	全体SLA	運用・保守時 製品評価 A製品	B製品	C製品	全体SLA
アプリケーション運用 可用性	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	バックアップデータの取得が可能なホームページを用	有	有	有	有	有	有	有	有
	代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	有無（ファイル形式）	CSVあるいはExcelファイルで提供	有（CSV）	無	無	無	有（CSV）	無	無	無
	アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方	有無	年2回の定期バージョン	有（年２）	有（年１）	有（不定期）	有	有（年２）	有（年１）	有（不定期）	有
信頼性	ログの取得	利用者に提供可能なログの種類（アクセスログ、操作ログ、エラーログ等）	有無	セキュリティ（不正アクセス）ログ／バックアップ取得結果ログを利用者の要望に応じて提供	有 提供	アクセスログのみ 提供：有償			有 提供	アクセスログのみ 提供：有償		
	オンライン応答時間	オンライン処理の応答時間	時間（秒）	データセンタ内の平均応答時間3秒以内	提供元評価 xx秒	ベストエフォート	非公開	ベストエフォート ※	提供元評価 xx秒	ベストエフォート	非公開	ベストエフォート ※

工程／評価範囲							
システム設計時　製品評価				運用・保守時　製品評価			
A製品	B製品	C製品	全体SLA	A製品	B製品	C製品	全体SLA
		平日9:00	365/24h			平日9:00	365/24h

✓ システム開発時、運用時でSLAを評価し、サービス品質が適切に維持されているかチェックする。

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

クラウドＳＬＡチェックリスト

種別	サービスレベル項目例	規定内容	測定単位	基準設定例	システム設計時　製品評価 A製品	B製品	C製品	全体SLA
可用性	サービス時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検／保守のための計画停止時間の記述を含む）	時間帯	24時間365日（計画停止／定期保守を除く）	365/24h	365/24h	平日9:00～17:00（以外は有償）	365/24h 一部機能のみ有償あり
	計画停止予定通知	定期的な保守停止に関する事前連絡確認（事前通知のタイミング／方法の記述を含む）	有無	30日前にメール／ホームページで通知	有	有	無	有 C製品は保守
	サービス稼働率	サービスを利用できる確率（（計画サービス時間－停止時間）÷計画サービス時間）	稼働率（%）	99.9%以上（基幹業務） 99%以上（上記以外）	99.90%	99.89%	99.89%	
	ディザスタリカバリ	災害発生時のシステム復旧／サポート体制	有無	遠隔地のバックアップ用データセンタで保管している日次バックアップデータと予備システムへの切り替	有	有	無	有 C製品は事業
	重大障害時の代替手段	早期復旧が不可能な場合の代替措置	有無	バックアップデータの取得が可能なホームページを用	有	有	有	有
	代替措置で提供するデータ形式	代替措置で提供されるデータ形式の定義を記述	有無（ファイル形式）	CSVあるいはExcelファイルで提供	有（CSV）	無	無	無
	アップグレード方針	バージョンアップ／変更管理／パッチ管理の方針	有無	年2回の定期バージョンアップを実施	有（年２）	有（年１）	有（不定期）	有
信頼性	平均復旧時間	障害発生から修理完了までの平均時間（修理時間の和÷故障回数）	時間	1時間以内（基幹業務） 12時間以内（上記以外）	2時間	12時間	12時間	12時間
	システム監視基準	システム監視基準（監視内容／監視・通知基準）の設定に基づく監視	有無	1日4回のハードウェア／ネットワーク／パフォーマンス監視	有 目視監視 死活監視 ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ監視	有 目視監視 死活監視 ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ監視	有 死活監視	有
	障害通知プロセス	障害発生時の連絡プロセス（通知先／方法／経路）	有無	指定された緊急連絡先にメール／電話で連絡し、併せてホームページで通知	有 メール／電話	有 メール／電話	有 メール	有
		異常検出後に指定された連絡先に通知するまで		15分以内（基幹業務）				60分以内

✓ 製品ごとのSLAを可視化してサービス全体としてのSLAを明確にする。

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

おわりに

今後に向けて・・

- ✓ チェックリストを実用ができるレベルにしていく。
- ✓ 製品によって品質の要求レベルも変わる。
多様な製品に応じたチェック基準の検討など。

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved

ご 清 聴 あ り が と う ご ざ い ま し た

Copyright© 2024 SQiP ソフトウェア品質保証プロフェッショナルの会 All Rights Reserved