

JIS

情報技術ークラウドコンピューティングー サービスレベル合意書（SLA）の枠組ー 第 1 部：概要及び概念

JIS X 9501-1 : 2019
(ISO/IEC 19086-1 : 2016)
(IPSS/JSA)

平成 31 年 3 月 20 日 制定

日本工業標準調査会 審議

(日本規格協会 発行)

日本工業標準調査会標準第二部会 構成表

	氏名	所属
(部会長)	大 崎 博 之	東京大学
(委員)	青 柳 恵美子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
	伊 藤 智	一般社団法人情報処理学会情報規格調査会 (国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構)
	岩 淵 幸 吾	一般社団法人電子情報技術産業協会
	内 田 富 雄	一般財団法人日本規格協会
	江 崎 正	IEC/SMB 日本代表委員 (ソニー株式会社)
	酒 井 祐 之	一般社団法人電気学会
	住 谷 淳 吉	一般財団法人電気安全環境研究所
	高 村 里 子	全国地域婦人団体連絡協議会
	田 中 一 彦	一般社団法人日本電機工業会
	橋 爪 弘	一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会
	平 田 真 幸	IEC/CAB 日本代表委員 (富士ゼロックス株式会社)
	水 本 哲 弥	東京工業大学
	山 根 香 織	主婦連合会

主 務 大 臣：経済産業大臣 制定：平成 31.3.20

官 報 公 示：平成 31.3.20

原 案 作 成 者：一般社団法人情報処理学会

(〒105-0011 東京都港区芝公園 3-5-8 機械振興会館 TEL 03-3431-2808)

一般財団法人日本規格協会

(〒108-0073 東京都港区三田 3-13-12 三田 MT ビル TEL 03-4231-8530)

審 議 部 会：日本工業標準調査会 標準第二部会 (部会長 大崎 博之)

この規格についての意見又は質問は、上記原案作成者又は経済産業省産業技術環境局 国際電気標準課 (〒100-8901 東京都千代田区霞が関 1-3-1) にご連絡ください。

なお、日本工業規格は、工業標準化法第 15 条の規定によって、少なくとも 5 年を経過する日までに日本工業標準調査会の審議に付され、速やかに、確認、改正又は廃止されます。

目 次

	ページ
序文	1
1 適用範囲	3
2 引用規格	4
3 用語及び定義	4
4 略語	7
5 クラウドサービスのための SLA の概要	7
6 クラウドサービス合意書 (cloud service agreement) とクラウド SLA (cloud SLA) との関係	8
7 クラウド SLA 管理のベストプラクティス	9
7.1 一般事項	9
7.2 設計	9
7.3 評価及び承諾	10
7.4 実装及び実行	10
7.5 クラウド SLA に対する変更	11
8 クラウドサービスレベル目標 (3.5), クラウドサービス品質目標 (3.6), メトリック (3.10), 救済措置 (3.18) 及び例外のロール	11
8.1 一般事項	11
8.2 メトリック	11
8.3 SLO 及び SQO	12
8.4 救済措置及び請求	12
8.5 例外	13
9 クラウド SLA コンポーネント	13
9.1 一般事項	13
9.2 対象サービスコンポーネント	13
9.3 クラウド SLA 定義コンポーネント	13
9.4 サービスモニタリングコンポーネント	14
9.5 ロール及び責任コンポーネント	14
10 クラウド SLA のコンテンツ領域及びそれらのコンポーネント	14
10.1 一般事項	14
10.2 アクセシビリティコンテンツ領域	14
10.3 可用性コンテンツ領域	15
10.4 クラウドサービスパフォーマンスコンテンツ領域	15
10.5 個人識別可能情報の保護コンテンツ領域	18
10.6 情報セキュリティコンテンツ領域	19
10.7 サービス終了コンテンツ領域	19
10.8 クラウドサービスサポートコンテンツ領域	21

	ページ
10.9 ガバナンスコンテンツ領域	23
10.10 クラウドサービスの特徴及び機能変更のコンテンツ領域	24
10.11 サービス信頼性コンテンツ領域	24
10.12 データ管理コンテンツ領域	27
10.13 証明, 証明書及び監査コンテンツ領域	32
参考文献	33
解 説	35

まえがき

この規格は、工業標準化法第 12 条第 1 項の規定に基づき、一般社団法人情報処理学会（IPSI）及び一般財団法人日本規格協会（JSA）から、工業標準原案を具して日本工業規格を制定すべきとの申出があり、日本工業標準調査会の審議を経て、経済産業大臣が制定した日本工業規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願又は実用新案権に抵触する可能性があることに注意を喚起する。経済産業大臣及び日本工業標準調査会は、このような特許権、出願公開後の特許出願及び実用新案権に関わる確認について、責任はもたない。

白 紙

情報技術—クラウドコンピューティング—サービス レベル合意書 (SLA) の枠組— 第 1 部：概要及び概念

Information technology—Cloud computing—Service level agreement (SLA) framework—Part 1: Overview and concepts

序文

この規格は、2016年に第1版として発行された **ISO/IEC 19086-1** を基に、技術的内容及び構成を変更することなく作成した日本工業規格である。

なお、この規格で点線の下線を施してある参考事項は、対応国際規格にはない事項である。

この規格は、クラウド SLA フレームワークの概要、基本概念及び定義を規定する。この規格及び **ISO/IEC 19086** 規格群は、**JIS X 9401** 及び **ISO/IEC 17789** で定義したクラウドコンピューティングの概念に基づいている。この規格は、**ISO/IEC 19086** 規格群全体の目的及びそれぞれのパート間の関係性を理解しやすくするための共通フレームワークを規定している。また、**ISO/IEC 19086** 規格群に関連する規格及びクラウド SLA の理解に役立つその他の規格を特定している。

この規格は、この規格及び **ISO/IEC 19086** 規格群に合致するクラウドサービス合意書を作成、修正又は理解しようとする団体若しくは個人が利用することができる。クラウド SLA は、クラウドコンピューティングサービスの基本的な特性を説明するべきであり、クラウドサービスプロバイダ (Cloud Service Provider, CSP) とクラウドサービスカスタマ (Cloud Service Customer, CSC) との間で共通理解を深めるために必要である。

特に、次に示すクラウド SLA フレームワークの基本的な概念を定義する。

- クラウドサービス合意書 (Cloud Service Agreement, CSA)
- クラウドサービスレベル合意書 (Cloud Service Level Agreement, SLA)
- クラウドサービスレベル目標 (Cloud Service Level Objectives, SLO)
- クラウドサービス品質目標 (Cloud Service Qualitative Objectives, SQO)

この規格は、SLO 及び SQO のリストから構成されるコンテンツ領域及びコンポーネントも示す。

- **ISO/IEC 19086-2** は、SLO 及び SQO で使うメトリックを作成するのに使うメトリックモデルを規定する。
- **ISO/IEC 19086-3** は、この規格で定義する SLO 及び SQO に基づいた中心的な (core) コンフォーマンス要件を規定する。
- **ISO/IEC 19086-4** は、この規格によって示される基本概念及び定義に基づき、セキュリティ及びプライバシーの領域の SLO 及び SQO のための特別なコンポーネント及びコンフォーマンス要件から構成されている。