

SLRがサイトの稼働状況を数値化する

サービスレベルの計測サービスが登場!

ウェブでコンテンツやサービスを公開している企業にとって、回線やサーバーがダウンしていないか、十分な速さでユーザーに回答できているかどうかは死活問題である。そこで株式会社CRC総合研究所（以下、CRC総研）が、サービスの品質（サービスレベル）を第三者として計測する「SLR」(Service Level Reporting) サービスを開始する。

編集部

サービスレベルはサイトの生命線

企業がビジネスとしてウェブサービスを開始する場合、安定稼働や管理を考えると、現在ではサーバーをiDC（Internet Data Center）などの事業者に預けるのが一般的な方法だろう。iDCに預けることにより、安全な施設と高速な回線のもとにサーバーが置かれる。さらに、iDC自身や、運用管理専門のMSP（Management Service Provider）事業者が、サーバーや回線を24時間365日モニタリングして運用している。

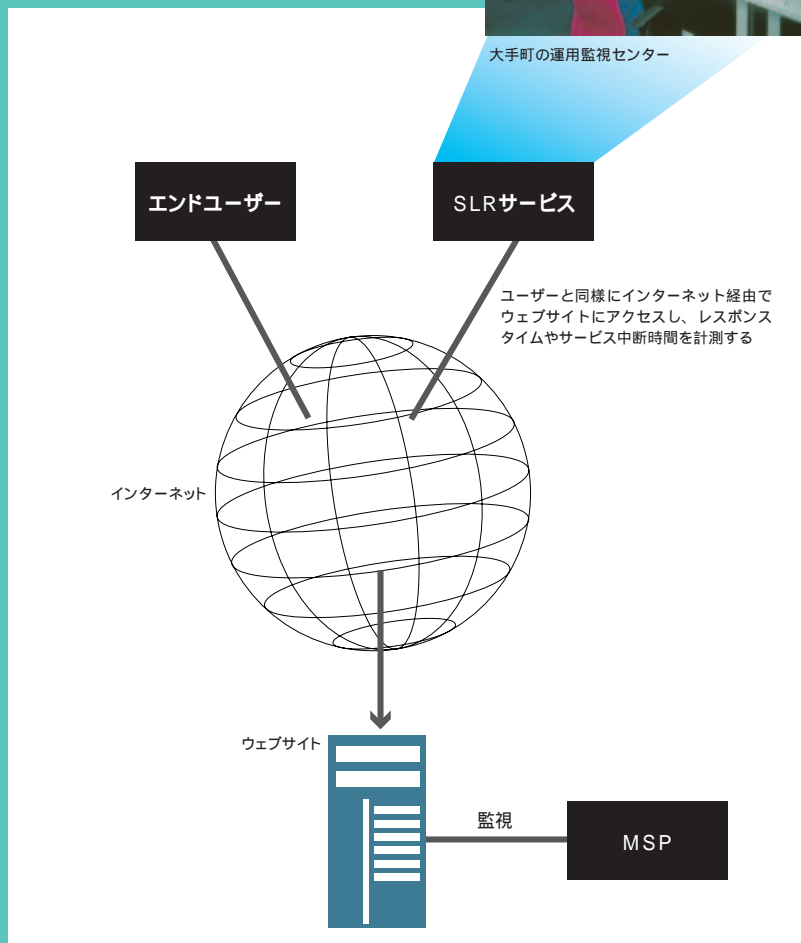
また、課金などを含むECサイトを運用するときなどには、ASPサービスを利用したり、あるいは自社サイトとASPサービスを組み合わせさせてサービスを提供したりといった手法が使われる。

そこで、企業にとって重要になるのは、それぞれのサービスレベルがどれだけ守られるかという問題である。回線やサーバーのダウンはいまや企業の収益や株価に直結すると言われている。また、「8秒ルール」などと呼ばれるように、特にECサイトなどではサーバーの反応が遅いと顧客を逃すことになる。

そのために、iDCなど各事業者では、サービスレベルを保証するSLA（Service Level Agreement）契約を結ぶところも増えてきている。



大手町の運用監視センター



Service Level Reporting

ユーザーと同じところからサイトを監視

CRC総研が7月中に開始するSLRサービスは、企業が自社のサイト全体のサービス品質を把握するためのサービスだ。

SLRサービスでは、サイトにアクセスする一般ユーザーと同様に、インターネット経由でサイトへアクセスする。これを常時実施することにより、レスポンスタイムやサービス中断時間などを計測する。対象となるのは単一ページへのアクセスだけではなく、たとえば検索のためのフォームに入力してデータベースを参照し、結果を得るまでの一連のターンアラウンドタイム(TAT)なども計測対象となる。

計測結果はレポートとして報告される。レポートはSSL対応のウェブサイトでは参照できるようになっており、企業は常に最新のレポートを得られる。また、サービスが中断されたときや、規定のレスポンスタイムを超えたときなどに緊急連絡するオプションサービス

も用意される。

これらのモニタリングは、CRC総研が運用する大手町iDCから実施。他社のiDCなどすべてのウェブサイトに対してサービスが提供される。

なお、6月上旬現在、料金については未確定とのこと。

第三者としてチェックしデータを提供

このようにSLRサービスでは、回線やサーバーなどの単体ではなく、ユーザーが実際にサイトにアクセスしたときのトータルなサービスレベルを計測するのが特徴となっている。

こうしたインターネット経由のアクセスチェックは、MSPやSler、iDCなどでサービスを提供する例も見られる。それらに対して、CRC総研ではSLRサービスについて、あくまでも第三者の立場から客観的にチェックすることを特徴として謳っており、そこが新しい。MSPなどはサービスを運用する側であ

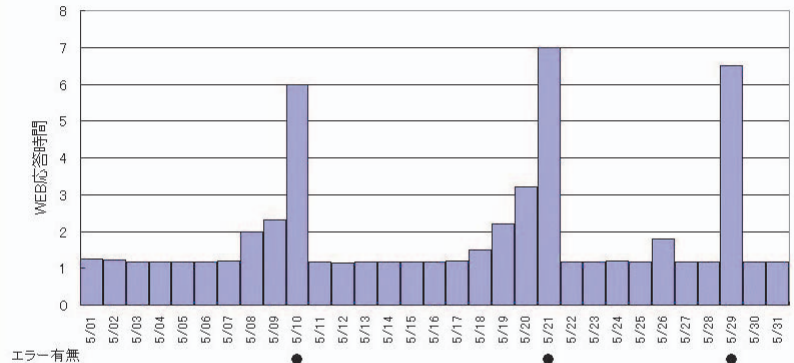
り、安定したサービスのために高精度なモニタリングを実施しているというものの、データ単体として見ると客観的なものではない。SLRサービスでは、第三者としてのデータを提供することにより、企業が各サービス事業者に対して改善を要求するときのデータとして使われることも狙っている。

客観的な基準へのニーズが高まる

インターネットが企業のビジネスの道具として普及するにつれ、その信頼性への要求もどんどん高くなっている。そこでサービス事業者はSLM (Service Level Management、サービスレベル管理) を重視し、SLAとしてサービスレベルを保証するわけだが、顧客企業から見るとその客観的な基準が不十分な感がある。安心してアウトソーシングするための要素として、サービスレベルに関するデータの客観性や的確な運用がますます重要になるだろう。

CRC Service Level Reporting Service

URL: <http://www.hogehoge.co.jp/index.html>
最大: 7 sec (12:55pm 5/21) 平均: 1.88 sec
エラー回数: 10回 エラー率: 1.06 %



Errors from 5/1 to 5/31

Time	Monitor	Status
12:00am 5/10	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
6:27pm 5/10	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
10:50pm 5/10	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
2:45am 5/13	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
9:13am 5/13	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
3:40pm 5/21	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
11:00pm 5/21	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
12:55pm 5/21	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
4:33am 5/29	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server
6:27pm 5/29	URL: http://www.hogehoge.co.jp	unable to reach server

各ページの平均レスポンスタイム、各ページの稼働率、一連の処理の平均TAT、サービス中断時間 (MTBF, MTTR) を報告する。最新のレポートはウェブから参照できる



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp