

● 分科会趣旨

- SaaSは協業企業が有する多様なアプリケーション・サービス・基盤・インフラの集合体であり、当該環境においてSaaSサービスを円滑に提供するには、サービス一元化、コールセンタ/ヘルプデスク運用、24h/365d運用、SLA運用、DC運用、などのサポート運用が不可欠である。
- このようなSaaS事業に必須となるサポート運用の各内容をS3P参加各企業と議論・検討することにより、高品質なSaaSサービスをユーザに提供するとともに、サポート自体をバリューとしてビジネス化することを目的とする。

● 活動内容

- アプリケーション・サポートの一元化（各サポートセンタとの連携）
- WebStoreヘルプデスク
- SLA
- DCサポート
- 上記案件等について参加企業とビジネスの枠組みを協議の上決定し、業務提供を行う。

● スケジュール(目標)

- 2010年1月：業務提供に向けた大枠を決定