

◆ 想定する SLA ◆

1. 前提条件
サービスを利用するにあたり、必要なものなどを記入。
e.g.クライアント OS の制限
2. 役割と責任
ユーザとプロバイダの役割と責任をここで明記。
3. サービス内容の概要
何を行うサービスであるのかを記述。
※SaaS を提供しているものは、提供する機能をここに記述。
4. システム構成図
システムの構成を表した図をここに掲載。
概要図でも構成がある程度理解できるものであれば可。
5. ハードウェア, 開発環境
サービスが提供するハードウェア, 開発環境について記述。
6. サービスの詳細仕様
1の内容をより詳細に記述。
7. サービスレベル
各サービスレベル項目について、規定内容(定義と計算式)と測定単位, 設定値,
備考を記述。

サービスレベル項目	規定内容	測定単位	基準値	備考

8. サービスクレジット
提示するサービスレベルを下回った時の対応を記述。
9. サービスレベル補足
サービスレベル適用外の項目, 注意事項を記述。