1.0 - Objetivo:

Ajudar na identificação dos requisitos de qualidade do serviço levando em consideração o impacto no negócio.

2.0 – Informações do Serviço:

Área ou Departamento	Nome do Serviço	Nome do Dono do Serviço	Impacto no Negócio
			[ ] Alto [ ] Médio [ ] Baixo

2.0 - Matriz: Qualidade do Serviço x Impacto no Negócio

Qualidade do Serviço	Impacto no Negócio			
	Alta	Médio	Baixo	Sem impacto