

Projeto	Implementação do Acordo de Nível de Serviço	Pág: 1/1
Documento	Requisitos de Qualidade de Serviço	Versão:
Serviço		Data:
Autor		Status:

1.0 - Objetivo:

Apresentar uma lista de todos os Requisitos de Qualidade do Serviço.

2.0 – Informações do Serviço:

Área ou Departamento	Nome do Serviço	Nome do Dono do Serviço	Impacto no Negócio
			<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo

2.0 - Matriz: Qualidade do Serviço x Impacto no Negócio:

Qualidade do Serviço	Descrição do Nível de Qualidade do Serviço	Impacto no Negócio			
		Alta	Médio	Baixo	Sem impacto

Exemplos: Parâmetros (mensuráveis) de Qualidade do Serviço:

- Disponibilidade (Exemplo: Alta Disponibilidade - 24x7);
- Performance (Exemplo: Tempo de resposta da transação);
- Confiabilidade (Exemplo: Tempo que serviço funciona sem falhar);
- Confidencialidade;
- Continuidade (Exemplo: Capacidade de serviço continuar funcionar mesmo diante de uma falha ou desastre);
- Capacidade de Processamento e/ou de Armazenamento;
- Integridade;
- Segurança;
- Tempo de Atendimento;
- Pontualidade.
- Tolerância a Falha
- "Escalabilidade" (capacidade para crescer, exemplo: Aumento de Demanda)
- Portabilidade (capacidade de portar para outras plataformas)