1.0 - Objetivo:

Apresentar uma lista de todos recursos necessários para entregar a qualidade do serviço.

2.0 – Informações do Serviço:

Cliente	Área ou Departamento	Nome do Serviço	Nome do Dono do Serviço
Temos capacidade para entregar a qualidade requerida pelo cliente ? [ ] Sim [ ] Não			

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

Qualidade do Serviço	Descrição do Nível de Qualidade do Serviço	Especificação de Recursos

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)