

Projeto	Implementação do Acordo de Nível de Serviço	Pag: 1/1
Documento	Levantamento de Requisitos de Qualidade de Serviço	Versão: 1
Serviço		Data:
Gerente de Nível de Serviço		Status:

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
<i>Todos os departamentos</i>	<i>Serviços de Internet</i>	<i>José da Silva</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Baixo

2.0 - Matriz: Qualidade do Serviço x Impacto no Negócio

Qualidade do Serviço	Impacto no Negócio			
	Alta	Médio	Baixo	Sem impacto
<i>Disponibilidade</i>	X			
<i>Confiabilidade</i>	X			
<i>Segurança</i>	X			
<i>Desempenho</i>		X		