



Template para especificação de Serviços de TI

Nome do Serviço:

(Exemplo de serviço para copiar e colar)

Status Atual do Serviço:

(Por exemplo: “Proposta”, “definido”, “projetado”, “Em testes”, “testado”, “Liberado”, “Em operação”, “aposentado”)

Tipo de Serviço:

(Voltados para o cliente de serviços (serviços entregues aos clientes) ou de apoio / assistência técnica (invisível para os clientes, usados para sustentar voltadas aos clientes de serviços) Interno / externo: serviço fornecido internamente ou um serviço proveniente de um fornecedor de serviço externo)

Proprietário de serviço:

(Setor responsável)

Os clientes:

(Alunos, Servidores, Estagiários, Bolsistas e Tutores, citando a abrangência dos Campus do IFSC que adotaram a solução)

Contatos e procedimentos para se inscrever para o serviço:

(Citar formas de acesso, canais para inscrição e suporte)

Descrição do Serviço:

(Descrição completa do serviço)

Processos de negócios suportados:

(atividades no lado cliente suportado pelo serviço)

Justificativa de negócio:

(valor agregado do ponto de vista do negócio)

Resultado desejado em termos de utilidade:

(exemplo: Maior acesso à informação sobre funcionários da organização no apoio ao Planejamento de capacitação)

Resultado desejado em termos de garantia:

(exemplo: “O acesso à informação será garantido ao departamento de Recursos Humanos de maneira segura, restrita e confiável”)

Custos e preço:

(valores, pregão, opensource...)

Dependências:

(Serviços Necessários Serviços de Infraestrutura (Serviços de Infraestrutura em que este serviço depende)

Serviços suportados:

(outros serviços que dependem deste serviço)

Componentes e Itens de Configuração:

(Itens de Configuração importantes, dos quais este serviço depende)

Mudanças planejadas para o serviço:

(Se houver)

Referências a planos pertinentes:

(Políticas e Planos)