|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום: |  | | | מערכת: | |  |
| צוות השירות | | | | היקף משאבים (משרות) | | |
| **צוות IT (שמי):** |  | | | **משאבי הארגון:** | |  |
| **ספק חיצוני:** |  | | | **משאבי הספק:** | |  |
| **לקוח/משתמשים:** |  | | | **אתרים:** | |  |
| **פירוט ותיחום שירותים (IT/ספק):** |  | | | | | |
| **היקף השירות:** |  | | | | | |
| רמת שירות | | | | | | |
| **רמת שירות קיימת:** | |  | | | | |
| **שביעות רצון לקוח:** | |  | | | | |
| **רמת שירות נדרשת:** | |  | **משמעויות:** | |  | |
| **הערות:** | |  | | | | |

עקרונות להפרדה בין השירותים

1. המוביל הוא המערכת וצוות השירות.
2. שירות יכלול את כל המשאבים שמבצעים את השירות (הן של הלקוח והן של הספק).
3. בהגדרת שירות אחד ניתן לקבץ מספר מערכות דומות שמבוצעות ע"י אותו משאב.
4. בתיחום ופירוט השירות יש לציין את הדברים הייחודיים לארגון.