

شناسنامه پروژه

عنوان پروژه:		کد:	
مدیر پروژه:		واحد/سازمان مسئول پروژه:	
بهره‌بردار نهایی:		مالک محصول:	
تاریخ شروع:		برآورد پایان ^۱ :	مدت زمان پروژه: ماه
برآورد بودجه اولیه:		نوع پروژه ^۲ :	

هدف یا توجیه پروژه:

.....

.....

.....

معیارهای پذیرش محصول:

.....

.....

.....

ریسک‌های اولیه:

.....

.....

.....

توصیف دقیق محصول نهایی پروژه:

.....

.....

.....

سایر ملاحظات/محدودیت‌ها/سیاست‌ها/راهنماهای پروژه:

.....

.....

.....

^۱ چنانچه زمان پروژه قابل برآورد نیست، در مقابل آن قید فرمایید.

^۲ نوع پروژه می‌تواند تامین تجهیزات، تحقیقات و توسعه، تولید نرم‌افزار و مواردی از این دست باشد.

مقاطع مهم پروژه

مسئول تحویل	تاریخ مقرر	MileStone ^۳ های پروژه	رج
			۱
			۲
			۳
			۴
			۵
			۶
			۷
			۸

همکاران پروژه

^۳مقاطعی که در آن بخشی از محصول تحویل می‌شود.

^۴سطح همکاری می‌تواند مدیر، کارشناس، پیمانکار یا مواردی از این دست باشد.

شناسنامه خدمت

عنوان خدمت:		شناسه:
مدیر خدمت:		واحد/سازمان مسئول خدمت:
بهره‌بردار نهایی:		نحوه بهره‌برداری ^۵ :
برآورد بودجه دوره‌ای(ماهانه):		تاریخ آخرین ویرایش خدمت:
نوع استفاده از خدمت ^۶ :		
ساعات استفاده از خدمت ^۷ :		
نقش‌های سازمانی مورد نیاز اجرای خدمت:		
.....		
نحوه شروع استفاده از خدمت:		
.....		
هزینه استفاده از خدمات:		
.....		
فرایند پشتیبانی خدمت:		
.....		
فرایند ارزیابی رضایتمندی مخاطبین خدمت:		
.....		
فرایند رسیدگی به شکایات خدمت:		
.....		
مدارک مورد نیاز در فرایندهای خدمت ^۸ :		
.....		
موارد کلیدی مندرج در SLA خدمت:		
.....		

^۵اینترنتی، اینترنتی، شبکه داخلی، ...

^۶نوع استفاده از خدمت می‌تواند برخط، مراجعه حضوری، تلفنی یا ترکیبی از این موارد باشد.

^۷مثلا ساعات اداری، ۲۴ ساعته، ...

^۸مانند مدارک هویتی (کارت ملی، شناسنامه، گذرنامه)، مدارک هویتی حقوقی (آگهی روزنامه رسمی، ...)، مدارک خاص مربوط به کسب‌وکار مربوطه، ...