SLA – Devtech

1. **Acordo Geral**

Este contrato representa um acordo de nível de serviço - SLA entre a Devtech para o fornecimento de serviços de TI para o Projeto Protocolo Ativo junto ao cliente Rogério proprietário da empresa Proativo.

O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados. As mudanças são registradas na seção “Alterações do presente acordo” e são efetivadas após a confirmação mútua das partes interessadas.

O presente acordo não invalida atuais processos e procedimentos a menos que explicitamente indicado neste documento.

1. **Metas e Objetivos**

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que a Devtech está em condições de prestar serviço de TI ao cliente Proativo.

O objetivo deste acordo é o seguinte:

* Estabelecer condições para a prestação de serviço de TI no desenvolvimento de produtos constantes no projeto Protocolo Ativo.

1. **Responsáveis**

A seguir estão elencados provedor e cliente, os quais serão usados como base do acordo e representam os maiores intermediários associados a este SLA:

* Provedor de serviço de TI: Devtech
* Cliente: Proativo – Consultório Contábil

Estando responsável pela implantação e suporte contínuo do presente acordo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stakeholder | Nome | Contato |
| Devtech | Joshua Igor |  |

1. **Revisão Periódica**

Este acordo é válido a partir da data efetiva definida neste contrato e válido até a data de rescisão. Este acordo deverá ser revisto ao menos uma vez a cada bimestre, todavia se não houver quaisquer revisões no período especificado, o atual documento permanecerá em vigor.

O Analista de requisitos (Representante do Cliente na Fábrica) é responsável por facilitar as revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que o mútuo acordo seja obtido a partir do primeiro comunicado a todos os interessados e as partes afetadas. O proprietário do documento vai incorporar todas as revisões posteriores e obter acordos mútuos / as aprovações necessárias.

**Analista de Requisitos: Joshua Igor**

**Periocidade da Revisão: bimestral**

**Data prevista para revisão: 30/11/2016**

Este acordo será enviado para os seguintes locais e vai ser acessível a todas as partes interessadas:

Local do documento:

1. **Contrato de serviço**

Os seguintes parâmetros detalhados nesta seção do contrato de serviço são de responsabilidade do prestador do serviço, no apoio contínuo do presente acordo.

5.1. Responsabilidades do Cliente

As responsabilidadbes dos clientes em apoio do presente acordo incluem:

• Enviar todas as solicitações de mudanças para a Devtech, compreendendo que as mesmas serão analisadas antes da sua validação;

• Manter razoável disponibilidade de pelo menos um representante para esclarecimento de solicitações de mudanças requisitadas;

**5.2. Responsabilidades do Provedor de Serviços**

Responsabilidades em apoio do presente acordo incluem:

• Prover reuniões periódicas para prestação de contas sobre solicitações de mudanças validadas ou não (justificar as não validações);

• Geração de relatórios por sprint sobre as funcionalidades entregues provenientes das SME (Solicitação de mudanças por erros) e SMR (Solicitação de mudanças por rejeições) para o cliente;

• Devida notificação ao cliente das solicitações atendidas;

**5.3. Serviços Pressupostos**

Pressupostos relacionados com o âmbito de serviços e/ou componentes incluem:

* Mudanças de serviços serão documentadas e comunicadas a todos os interessados.

1. **Medição dos serviços**

As seguintes métricas serão criadas pelo prestador de serviço com o intuito de garantir a melhor prestação de serviço ao cliente:

* 1. **Métrica Devtech Satisfação e Produtividade (Por Sprint)**
* Produtividade: P.F/horas
* Satisfação: Total de solicitações de mudança/ Total de funcionalidades entregue
  1. **Relatório em Nível de Serviço**

É responsabilidade do Provedor de Serviços entregar os seguintes relatórios sobre a periodicidade indicada:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome do relatório | Intervalo | A quem se destina | Responsável |
| Relatório de Solicitações de Mudanças por Erros (SME) | Quinzenal (Por Sprint) | Cliente | Analista de Requisitos |
| Relatório de Solicitações de Mudanças por Rejeição (SMR) | Quinzenal (Por Sprint) | Cliente | Analista de Requisitos |
| Relatório de Total de Solicitações de Mudanças (TSM) | Bimestral | Cliente | Analista de Requisitos |

* 1. **Solicitações de Mudança**

De acordo com o presente documento, a Devtech garante a análise e validação das solicitações de mudança realizadas pelo cliente, dentro dos prazos previamente estabelecidos:

* 8 (horário comercial) horas para itens classificados como nível crítico;
* 15 horas para itens classificados como nível de prioridade alto;
* 24 horas para itens classificados como nível de prioridade médio;
* 48 horas para itens classificados como nível de prioridade baixo;
* 72 horas para uma solicitação de serviço geral;