FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC GOIÁS

KADMIEL DOS SANTOS CRUZ

EMANUEL DOS SANTOS CRUZ

VINICIUS DE GODOI

KLÉCIO HOLANDA DE SOUSA

PROJETO INTEGRADOR

Contrato de Nível de Serviço (SLA)

Service Level Agreement

Goiânia

2017

Sumário

[1. ACORDO GERAL 3](#_gjdgxs)

[2. METAS E OBJETIVOS 3](#_30j0zll)

[3. RESPONSÁVEIS 3](#_1fob9te)

[4. AMBIENTE DE SERVIÇO 4](#_3znysh7)

[5. REVISÃO PERIÓDICA 4](#_2et92p0)

[6. CONTRATO DE SERVIÇO 5](#_tyjcwt)

[6.1. Escopo do Serviço 5](#_3dy6vkm)

[6.2. Requisitos Funcionais 6](#_1t3h5sf)

[6.3. Não-Funcionais 6](#_4d34og8)

[6.4. Responsabilidades do Cliente 6](#_17dp8vu)

[6.5. Responsabilidades do Provedor de Serviços 6](#_3rdcrjn)

[6.6. Serviços Pressupostos 7](#_26in1rg)

[7. GERENCIAMENTO DO SERVIÇO 7](#_lnxbz9)

[7.1. Disponibilidade do Serviço 7](#_35nkun2)

[7.2. Medição dos Serviços 7](#_1ksv4uv)

[7.3. Relatório em nível de Serviço 8](#_44sinio)

[7.4. Pedidos de Serviços 8](#_2jxsxqh)

[7.5. Manutenção dos Serviços 9](#_z337ya)

[8. CUSTOS DOS SERVIÇOS 9](#_3j2qqm3)

# 1. ACORDO GERAL

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (SLA) para o fornecimento de serviços necessários para apoiar e sustentar a empresa Faculdade de Tecnologia SENAC.

O presente acordo permanecerá 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 define os parâmetros de todos os serviços abrangidos, como eles são mutuamente compreendidos pelos principais intervenientes.

# 2. METAS E OBJETIVOS

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que o provedor está em condições de prestar serviço de apoio consistente de TI e de entrega ao cliente (s) pelo prestador do serviço (s).

O objetivo deste acordo é a obtenção de mútuo acordo entre a prestação de serviços de TI entre Provedor e Cliente.

Os objetivos deste acordo são os seguintes:

* Prestar serviço de referência, especificando claramente suas responsabilidades e papéis;
* Apresentar uma clara, concisa e mensurável descrição da prestação de serviços ao cliente;
* Listar condições da prestação de serviço efetivo de apoio e entrega.

# 3. RESPONSÁVEIS

Os seguintes Provedores e o Cliente serão usados como base do acordo e representam os principais intervenientes associados a este SLA:

Provedor de Serviço de TI:

Cliente:

A seguir, as partes interessadas são responsáveis pela implantação e suporte contínuo do presente acordo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stakeholder | Nome | Contato |
| Senac | Senac Cora Coralina |  |
| Kadmiel dos  Santos | Kadmiel dos  Santos | cruzkadmiel@gmail.com |
| Emanuel dos  Santos | Emanuel dos  Santos | emanuel13cruz@gmail.com |
| Klécio Holanda de  Sousa | Klécio Holanda de  Sousa | elkleciano@gmail.com |
| Vinicios de Godoi | Vinicios de Godoi | vigor96@gmail.com |

# 4. AMBIENTE DE SERVIÇO

As informações a seguir fornecem detalhes sobre os usuários, ferramentas, aplicações e / ou outros componentes apoiados por este SLA:

Número de usuários: 6

Número de usuários simultâneos: 6

Número de usuários registrados: 6

|  |  |
| --- | --- |
| Descrição do usuário-base | Usuário interno ou usuário externo |
| Âmbito de aplicações | Versão 1.0 |
| Infraestrutura de Serviços: | Conexão com a Internet |

# 5. REVISÃO PERIÓDICA

Este acordo é válido a partir da data efetiva delineada neste documento e é válido até a data da rescisão. Este acordo deverá ser revisto pelo menos uma vez por ano fiscal, no entanto, em vez de uma revisão durante o período especificado, o atual acordo permanecerá em vigor.

O Gerente de Negócios é responsável por facilitar a revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que o mútuo acordo é obtido a partir do primeiro comunicado a todos os interessados e as partes afetadas. O proprietário do documento vai incorporar todas as revisões ulteriores e de obter acordos mútuos / as aprovações necessárias.

Gerente de Negócios: Klecio Holanda de Sousa

Periodicidade da revisão: 27/11/2017 à 04/12/2016

Data prevista para revisão: 04/12/2016

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

Local do Documento: E-mail

# 6. CONTRATO DE SERVIÇO

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

## 6.1.Escopo do Serviço

Para a execução haverá a disponibilidade máquinas e comunicação de internet disponíveis, ambiente adequado e ergonômico (ar-condicionado, Cadeiras, e boa iluminação), oferecida pela instituição cliente Faculdade de Tecnologia Senac.

Elaborar uma loja virtual com sistema de controle de acesso utilizando os Frameworks apresentados na disciplina de Programação com Frameworks.O sistema será desenvolvido como uma aplicação web que utilizará do banco de dados para registros de valores de informações necessárias.

Requisitos

Desenvolver uma loja virtual, que possibilite o controle de acessos, a compra de produtos esse para o problema proposto na disciplina programação frameworks. Deverá ser disponibilizados ferramentas e Softwares com licenças necessárias para a execução do projeto, a aplicação deve contemplar os seguintes recursos:

* Ser uma aplicação desenvolvida em Java utilizando o framework .
* Utilizar o SGBD PostgreSQL para fazer a persistência dos dados com base no modelo desenvolvida na disciplina Tópicos Especiais em Banco de Dados.
* Utilizar CSS para fazer a formatação dos estilos utilizados nas páginas.
* Utilizar o framework Facelets para organizar o layout das páginas xhtml.
* Eclipse, pgAdmin, Microsoft Office, Microsoft Project, Selenium(testes).
* Utilizar o framework Facelets para organizar o layout das páginas xhtml.

## 6.2.Requisitos Funcionais

O projeto terá como produto final a uma loja virtual com controle de acesso que venda produtos eletrônicos,de informática.Deverá ser uma aplicação Web após a validação de um login e senha, permita a compra

De produtos.

O sistema deverá manter em um banco de dados as entradas do cliente como compra,cadastro .

## 6.3.Não-Funcionais

Organizacional: o processo de desenvolvimento de sistema e os documentos a serem entregues deverão estar de acordo com o processo e os produtos a serem entregues definidos no - Documento Norteador.

Externo: o sistema não deverá revelar aos Usuários Comum nenhuma informação pessoal sobre outros Usuários.

## 6.4.Responsabilidades do Cliente

As responsabilidades e / ou requisitos dos clientes em apoio do presente acordo incluem:

* Adequação incidentes e / ou solicitar priorização como descrito anteriormente e / ou em cooperação com o prestador de serviços;
* Opções de programação de todos os serviços relacionados com os pedidos e outros serviços especiais com o prestador de serviços;
* Adequação da utilização de apoio conforme descrito no Apêndice A: Políticas relacionadas, Processos e Procedimentos;
* Pagamento de todos os serviços relacionados com a instalação e / ou de configuração despesas anteriores à prestação do serviço;
* Revisão todas as horas autenticadas pelo fornecedor de serviços para adequação;
* Razoável disponibilidade do cliente representante (s) na resolução de um incidente ou serviço relacionado pedido.

## 6.5.Responsabilidades do Provedor de Serviços

As responsabilidades do provedor do serviço incluem:

* Reuniões devidamente associadas a resposta a incidentes relacionados com serviços;
* Geração de relatórios trimestrais sobre os níveis de serviço para o cliente;
* Formação exigida pessoal em serviço com instrumentos de apoio adequados;
* Registrar todas as horas providas de recursos associados a serviços e prestados para a revisão pelo Cliente;
* Devida notificação ao Cliente das manutenções programadas;
* Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

## 6.6.Serviços Pressupostos

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

* Coordenar e executar as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar serviços nos níveis acordados para usuários e clientes
* Conduzir, controlar e gerenciar as operações do dia a dia
* Monitorar performance, levantar métricas e informações
* Os serviços são prestados a clientes externos de TI e são comunicados aos gerentes de negócios;
* Atendimento ao usuário básico permanecerá dentro de 5% dos efetivos níveis atuais;
* Financiamento para maiores atualizações serão fornecidas pelo Cliente e tratado como um projeto fora do âmbito de aplicação do presente acordo;
* Mudanças de serviços serão documentadas e comunicadas a todos os interessados.

# 7. GERENCIAMENTO DO SERVIÇO

Eficaz de apoio no âmbito de serviços é um resultado consistente de manutenção de níveis de serviço. As seções a seguir fornecem informações relevantes sobre a disponibilidade, acompanhamento, avaliação e comunicação dos serviços no âmbito de componentes e afins.

## 7.1.Disponibilidade do Serviço

As coberturas específicas para os serviços abrangidos pelo presente acordo são os seguintes:

 24 horas por dia, 365 dias por ano, com as seguintes exceções:

Desenvolvimento do Ambiente

|  |  |
| --- | --- |
| Disponibilidade do Cliente | Domingos a partir das 14h |
| Manutenção | Domingos a partir das 14h |
| Monitoração automático dos serviços | 24 horas por dia, 365 dias por ano |

## 7.2. Medição dos Serviços

As seguintes medições serão criadas e mantidas pelo prestador do serviço a garantir a melhor prestação de serviço ao cliente:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Medição | Definição | Alvo |
| Aplicação X Disponibilidade | Percentagem de tempo que alguma aplicação está disponível fora da janela de manutenção. | 90.1% |
| Tempo de resposta do cliente | Tempo de resposta para uma amostra de operações executadas em menos de 10 segundos. | 92,5% das operações especificadas em 30 segundos ou menos. |

## 7.3. Relatório em nível de Serviço

O fornecedor de serviços irá oferecer ao Cliente com os seguintes relatórios sobre a periodicidade indicada:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome do relatório | Intervalo | A quem se destina | Responsável |
| Relatório de disponibilidade de aplicação | Quinzenal | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |
| Tempos de respostas ao cliente | Quinzenal | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |
| Relatório de incidentes | Semanal | Gerente de Negócio | Gerente de Negócio |

## 7.4. Pedidos de Serviços

Em apoio aos serviços descritos no presente acordo, o prestador de serviços irá responder aos incidentes relacionados ao serviço e / ou pedidos apresentados pelo Cliente, dentro dos seguintes prazos estabelecidos:

* Um (1) hora (durante o horário comercial) para questões classificadas como críticas;
* Dois (2) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como alta prioridade;
* Quatro (4) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como prioridade média;
* Oito (8) horas (durante o horário comercial) para questões classificados como baixa prioridade;
* Vinte e quatro (24) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.

## 7.5. Manutenção dos Serviços

Todos os serviços e / ou componentes relacionados com regularidade exigem manutenção programada (“Janela de Manutenção"), a fim de satisfazer níveis de serviço estabelecidos. Estas atividades vão tornar sistemas e / ou aplicações indisponíveis para a interação entre os utilizadores normais para os seguintes locais e datas:

# 8. CUSTOS DOS SERVIÇOS

A Faculdade de Tecnologia SENAC pagará a equipe a quantia mensal de R$ 1.000,00, todo dia 25 de cada mês. O não pagamento da quantia acertada na data estabelecida neste instrumento provocará a imediata interrupção da prestação dos serviços de e a manutenção corretiva será suspensa.

Este contrato poderá ser rescindido após 01 (um) ano caso uma das partes desejar desde que todos os vencimentos e trabalhos estejam previamente quitados de ambos os lados, devendo a parte que a solicitou avisar à outra com 30 dias de antecedência