



SLA DA ESCOLINHA DE REDAÇÃO

Versões:

Versão	Data	Autor
1.0	01/10/2021	Equipe de Desenvolvimento

Aprovação:

Cliente	Assinatura	Data

1. Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (SLA) entre a Escolinha de Redação e a Equipe de Desenvolvimento composta por alunos, na disciplina de Engenharia de Software II, para o fornecimento de serviços necessários para apoiar a Escolinha de Redação. O presente acordo permanecerá válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados.

2. Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que os desenvolvedores estão em condições de prestar serviço de apoio consistente no desenvolvimento do software e de entregar ao cliente um bom serviço.

Os objetivos deste acordo são os seguintes:

- Prestar serviço de qualidade, especificando claramente cada requisito e cada papel;
- Apresentar uma clara descrição da prestação de serviços ao cliente;
- Ser claro na prestação de serviço efetivo de apoio e entrega.
- Estimular datas de entregas corretas e sem atrasos.
- Validar com o cliente todas as funcionalidades implementadas.

3. Contrato de Serviço

3.1 Escopo do Serviço:

Com a criação de uma plataforma educativa (Escolinha de redação), auxiliar estudantes no desenvolvimento e aperfeiçoamento gramatical dentro do escopo de uma produção de redação a nível de ENEM e VESTIBULAR.

3.2 Responsabilidades dos Provedores de Serviços:

- Reuniões devidamente associadas a resposta a incidentes relacionados com serviços;
- Geração de relatórios sobre os níveis de serviço para o cliente;
- Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

4. Gerenciamento do Serviço

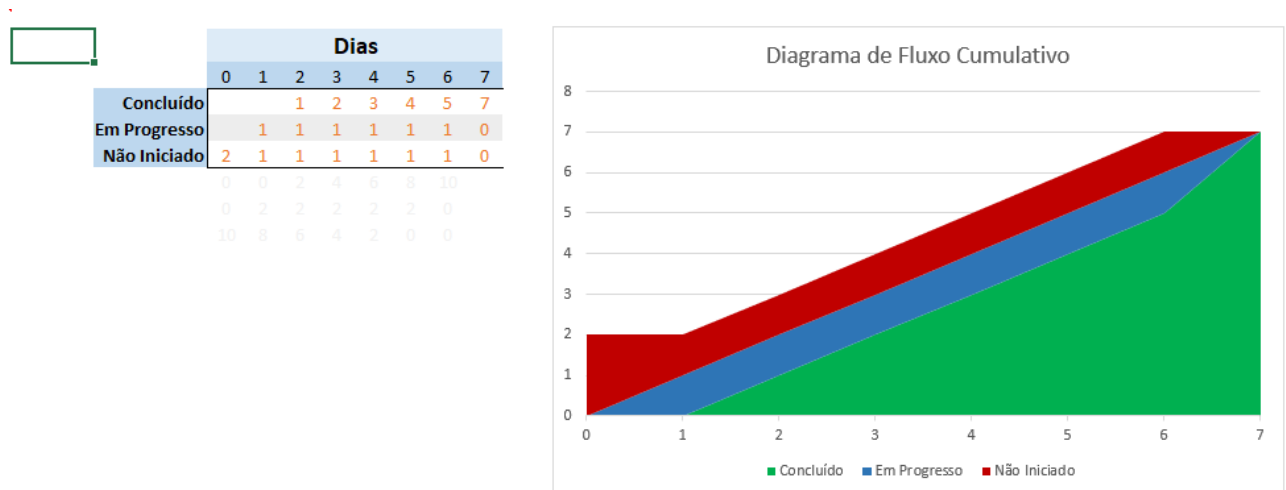
REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES AO SOFTWARE:

ITEM	DESCRIÇÃO
Disponibilidade	Garante a disponibilidade e confiabilidade dos recursos do software mensal acima de 98% mas nunca em 100%, a fim de assegurar a satisfação do cliente e a reputação do negócio. Porcentagem de tempo de atividade mensal : a porcentagem de tempo de atividade mensal é calculada usando a seguinte fórmula:

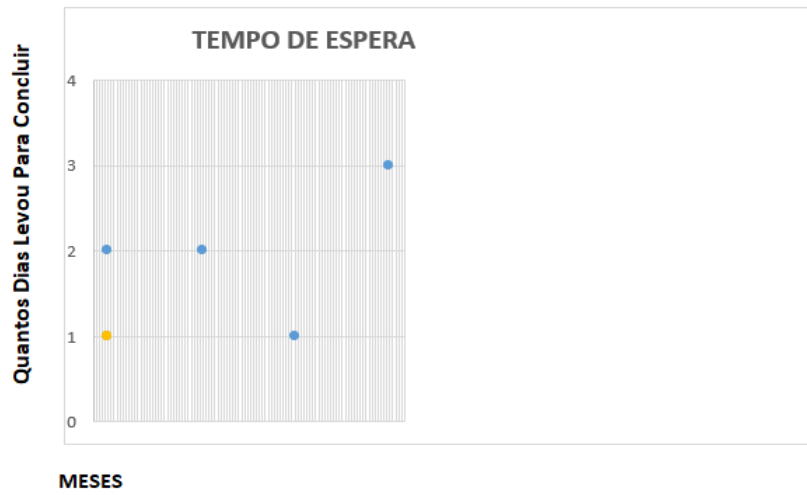
	$\% \text{ De tempo de atividade mensal} = (\text{máximo de minutos disponíveis} - \text{tempo de inatividade}) / (\text{máximo de minutos disponíveis}) \times 100$
Acessibilidade	Representa o grau que um serviço tem em prover determinado serviço, pois podem ocorrer situações onde um serviço possa estar disponível, porém não acessível. Ga
Escalabilidade	Garantia de mantimento da escalabilidade do software.
Crédito da Correção	Garantia do valor referente a correção da redação realizada pelo corretor. Fórmula = 10% valor da redação = débito do corretor

5. Métricas

5.1 Gráfico baseado em estágio de tarefas :



5.2 Gráfico baseado no tempo de conclusão de cada tarefa:



ATIVIDADES
ENTREGA DE DOCUMENTAÇÕES
PLANEJAMENTO DE SPRINT
ENTREGA DE TELAS
REUNIÃO COM CLIENTE