



**GTI - V - NOTURNO**

**ARTHUR OLIVEIRA, ISADORA SERRANO, JOÃO MOITA MATHEUS FERREIRA**

## **GOVERNANÇA EM TI SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO I**

Trabalho realizado como tema do projeto Integrador  
do componente curricular de Governança em TI,  
Ministrado pelo professor: **Marcelo Faustino**

Goiânia  
2018

**SLA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**SLA:** Programa de Treinamento dos Funcionários para utilização do Site

**Responsáveis:** Arthur Oliveira, Isadora Serrano, João Moita e Matheus dos Santos

**Nº para Controle e Organização:** 001

**Data:** 06/06/2018

**Partes Envolvidas:**

- Colaboradores da empresa fornecedora;
- Administração;
- Funcionários da empresa cliente.

**OBJETIVO:**

Elaboração de termos para a realização do treinamento, capacitando os funcionários quanto a utilização e gestão do sistema.

**PREMISSA:**

A empresa cliente deve possuir um local apropriado para a realização do treinamento, com computadores que possuam acesso à internet.

**DURAÇÃO:**

O treinamento terá duração de dois dias, sendo realizado nos dias 20 e 21 de junho de 2018 (quarta e quinta-feira), no período matutino das 09:00 às 11:00, totalizando quatro horas de treinamento. O prazo poderá ser prorrogado se necessário.

**REGRAS:**

- 1) O treinamento será fornecido pela empresa JAMI, e somente poderá ser realizado por um de seus membros abaixo:
  - Arthur Oliveira
  - Isadora Serrano Fidelis
  - João Moita Manrique
  - Matheus dos Santos Ferreira
- 2) É de responsabilidade dos funcionários, como colaboradores da empresa, o comparecimento nos dias de treinamento especificados;
- 3) Os participantes do treinamento, deverão ser previamente cadastrados no sistema pelo administrador;
- 4) O treinamento será seguido a partir de um roteiro, pré elaborado, seguindo uma rotina de procedimentos diários. As sessões de treinamento são abertas a dúvidas e sugestões;

- 5) Ao final do treinamento o funcionário terá subsídios para cadastrar novos produtos, administrar vendas, clientes, transações bancárias, entre outras operações;
- 6) Caso um funcionário não vá em um dos dias de treinamento especificados, e possua uma justificativa plausível, o mesmo poderá agendar um treinamento posteriormente;
- 7) Os funcionários serão treinados e orientados a seguirem as práticas do 5s da qualidade (**Utilização, Organização, Limpeza, Higiene e Disciplina**).
- 8) O programa de treinamento também visa recomendação da aplicação de processos de melhoria contínua.
- 9) O contrato terá validade a partir da assinatura de todos os membros aqui solicitados.

#### **PENALIDADE:**

- 1) A violação ou quebra da SLA, poderá acarretar em perdas de benefícios salariais, tais como: assiduidade, etc;
- 2) Não será tolerada insubordinação dos funcionários durante o treinamento, o que o fizer poderá ser suspenso do programa, ficando este posteriormente sob responsabilidade da empresa cliente;

#### **ASSINATURAS:**

---

Diretor Geral da Empresa Cliente

---

Responsável pelo treinamento

**Funcionários que receberam o treinamento:**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_

Goiânia - GO, 2018