



GTI - V - NOTURNO

ARTHUR OLIVEIRA, ISADORA SERRANO, JOÃO MOITA MATHEUS FERREIRA

GOVERNANÇA EM TI CONTRATO DE SERVIÇO DE SOFTWARE

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

Goiânia
2018

CONTRATO DE SERVIÇO DE SOFTWARE

Empresa: JAMI

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

Nº para Controle e Organização: 002

Data: 06/06/2018

Partes Envolvidas:

- Colaboradores da empresa fornecedora;
- Administração;
- Empresa responsável pela hospedagem do servidor em nuvem;
- Funcionários da empresa cliente.

OBJETIVO:

Esclarecer as normas, serviços e funcionamento da hospedagem e funcionamento da Loja Virtual no servidor em nuvem da empresa JAMI. Este documento também estabelece planos realizados, valores a serem cobrados entre outros procedimentos.

PREMISSA:

A empresa cliente deve possuir conexão com a internet, seja wi-fi ou LAN, é recomendável também que seja instalado um firewall e antivírus do lado do cliente, para uma maior segurança na utilização da Loja.

TABELA DE PREÇOS:

Plano de hospedagem	Espaço para armazenamento	Transferência de dados	Serviços Fornecidos	Valor Cobrado
Básico	30 GB	800 GB	Suporte técnico virtual de hospedagem	R\$ 200,00 / mês
				R\$ 1.000,00 / semestral
				R\$ 2.000,00 / anual

Intermediário	60 GB	1 TB	Serviços básico e revisão periódica inclusa (manutenções e resolução de problemas são incluídos na próxima fatura)	R\$ 400,00 / mês
				R\$ 2.000,00 / semestral
				R\$ 4.500,00 / anual
Master	80 GB	2 TB	Serviços básicos e intermediário, revisão e manutenção mensal sem custos adicionais e representação comercial	R\$ 600,00 / mês
				R\$ 3.200,00 / semestral
				R\$ 7.000,00 / anual

FUNCIONAMENTO DA LOJA:

- 1) Todos os produtos no portfólio da loja estão disponíveis para comercialização, cabendo a administração da Loja informar, através de avisos no próprio site, quando algum produto estiver indisponível em estoque;
- 2) O cliente pode fazer a aquisição de no máximo 10 unidades de qualquer produto da loja, podendo este fazer a aquisição de qualquer produto que desejar;
- 3) É facultativo que o cliente possua um cadastro antes de prosseguir com a compra, caso este não esteja cadastrado, poderá fazer um cadastro no ato da compra;
- 4) O cliente pode realizar o pagamento de sua compra através dos seguinte meios: boleto bancário, cartão de crédito ou débito e transferência bancária, podendo o pagamento ser realizado em até 30 dias após a aquisição;
- 5) O produto chegará ao cliente através de correios ou transportadora, sendo este um processo externo ao da Loja Virtual, ficando sob responsabilidade da transportadora;
- 6) A administração da Loja não possui acesso a conta pessoal do cliente, porém essa será conhecedora das compras realizadas do cliente, podendo ela enviar sugestões e promoções para o e-mail cadastrado, de forma moderada e de acordo com o perfil do cliente;
- 7) O cliente pode optar por receber ou não as informações constatadas no item 6 acima, cabendo a administração da loja respeitar essa decisão;

REGRAS:

- 1) Todas as informações de hospedagem, serviços e regras quanto a hospedagem e utilização da loja virtual devem ser esclarecidas ao cliente antes da efetivação do negócio;

- 2) O cliente concorda que está ciente dos termos e regras aqui expressas no ato da assinatura desta SLA;
- 3) A escolha do plano de hospedagem é de inteira responsabilidade do cliente;
- 4) Como o site está hospedado em um servidor na nuvem pode acontecer de o site sofrer delays ou ficar fora do ar por algum tempo, visto que isso será resolvido o mais rápido possível pelos provedores do serviço. Apesar de possíveis esse caso não serão frequentes;
- 5) Quando o site ou o servidor web for receber uma manutenção, e seja necessário ficar offline por algum tempo, o cliente deve ser previamente informado desse período;
- 6) O cliente deve ser informado sempre que novas atualizações que se encontrarem disponíveis, este mesmos deve conhecê-las e, caso concorde com as modificações, aceitá-las;
- 7) As compras e informações de transações realizadas serão salvas somente para o cliente, sendo essa comunicação com servidor realizada via VPN, túnel criptografado;
- 8) A renovação do contrato é realizada todo o ano, podendo os valores serem renovados somente a cada quatro anos, no ato da renovação o cliente pode optar por escolher qualquer um dos planos: básico, intermediário ou master;

PENALIDADE:

- 1) O atraso no pagamento das faturas do plano de hospedagem implicará em uma multa de 2% sobre o valor da fatura, sendo estes cobrado diariamente;
- 2) O débito da fatura persistindo por um mês, o cliente perde o acesso ao site da Loja Virtual até que o pagamento do valor do plano com os juros sejam pagos;
- 3) A divulgação de dados do cliente, por parte do fornecedor do site, implicará em multas por danos morais e está deverá responder na justiça;
- 4) A empresa responsável pela hospedagem de site, pode responder judicialmente, caso haja alteração nos preços fora da data de renovação;

ASSINATURAS:

Diretor Geral da Empresa Cliente

Responsável pela Hospedagem do site

Direção da Empresa JAMI