

***SLA – Sistema de Ticket***

|  |
| --- |
| **Contrato de Serviço (SLA) para**  Headhead **por**  DevelMaster |

|  |  |
| --- | --- |
| **Proprietário do documento:** | DevelMaster |
| **Gerente de Negociação:** | Antonio Gomes |

**Versões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data** | **Revisão** | **Autor** |
| V 1.0 | 10/02/2017 | Construção do Sistema | DevelMaster |

**Aprovação**

*(*Ao assinar abaixo, o cliente concorda com todos os termos e as condições definidas no presente acordo*)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cliente** | **Assinatura** | **Data** |
|  |  |  |

Sumário

[1. Acordo Geral 4](#_Toc479702200)

[2. Metas e Objetivos 4](#_Toc479702201)

[3. Responsáveis 4](#_Toc479702202)

[4. Contrato de Serviço 5](#_Toc479702203)

[4.1. Responsabilidades do Cliente 5](#_Toc479702204)

[4.2. Responsabilidades do prestador de Serviços 5](#_Toc479702205)

[4.3. Serviços Pressupostos 6](#_Toc479702206)

[5. Medição dos Serviços 6](#_Toc479702207)

[5.1. Solicitações de Mudanças](#_Toc479702208) 9

# Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço - SLA entre a DevelMastere a empresa Handhead representada por Vinicius Rodrigues, para o fornecimento de serviços de suporte ao sistema de tickets.

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 define os parâmetros de todos os serviços abrangidos, como eles são mutuamente compreendidos pelos principais intervenientes. O presente acordo não invalida atuais processos e procedimentos a menos que explicitamente indicado neste documento.

# Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que Develmaster está em condições de prestar serviços de suporte ao cliente Vinicius Rodrigues pela Develmaster.

O objetivo deste acordo é a obtenção de mútuo acordo entre a prestação de serviços de suporte entre Develmaster e Handhead.

O objetivo deste acordo é o seguinte:

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

# 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 Suporte:** Develmaster.

**Cliente:** Handhead.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Nome** | **Contato** |
| Develmaster | Antônio Gomes | (88) 99966-3760 |
| Develmaster | Taynar Gomes | (88) 98833-1183 |
| Develmaster | Priscila Sousa | (88) 99919-8141 |
| Develmaster | Rayane Lima | (88) 99421-7701 |
| Develmaster | José Vinicius | (88) 99642-3177 |
| Develmaster | Cicero Eduardo | (88) 99470-7478 |

# 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.

## Responsabilidades do Cliente

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

* Enviar todas as solicitações de mudanças para a Develmaster, compreendendo que as mesmas serão analisadas antes da sua validação;
* Realizar validações das entregas.
* Avaliar o trabalho dos Stakeholders.
* Adequação incidentes e / ou solicitar priorização / 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;

## Responsabilidades do prestador de Serviços

Responsabilidades e/ou requisitos em apoio do presente acordo incluem:

* Reuniões devidamente associadas a resposta a incidentes relacionados com serviços;
* Devida notificação ao Cliente das manutenções programadas;
* Devida notificação ao cliente das solicitações atendidas;
* Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança e gerenciamento.
* Geração de relatórios sobre os níveis de serviço para o cliente;

## Serviços Pressupostos

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

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

# Medição dos Serviços

As seguintes métricas de efetividade, produtividade, segurança e satisfação têm como objetivo garantir uma melhor prestação de serviços ao cliente:

**Métricas de efetividade**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome da Métrica** | **Proposito da Métrica** | **Entrada** | **Público- Alvo** | **Método de Aplicação** |
| Efetividade da tarefa | Que proporção da tarefa é completada corretamente? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento da Equipe | \*Equipe | Teste com a Equipe e observação |
| Completude da Tarefa | Que proporção das tarefas é completada | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento da Equipe | \*Equipe | Teste com a Equipe e observação |
| Frequência de Erro | Qual é a frequência de erros? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento da Equipe | \*Equipe | Teste com a Equipe e observação |

**Métricas de produtividade**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome da Métrica** | **Proposito da Métrica** | **Entrada** | **Público- Alvo** | **Método de Aplicação** |
| Tempo da tarefa | Quanto tempo demora-se para completar uma tarefa? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Equipe | \*Equipe | Teste com a Equipe |
| Eficiência da Tarefa | Quão eficientes são é a Equipe? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Equipe | \*Equipe | Teste com a Equipe |
| Custo efetivo | Qual o custo efetivo da Equipe? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Equipe | \*Equipe | Teste com o Usuário |
| Proporção Produtiva | Que proporção do tempo o usuário está realizando ações produtivas? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário | Usuários  Projetista de Interface com o Usuário | Teste com o Usuário |
| Grau de Eficiência do Usuário | Quão eficiente é um usuário comparado com um  especialista? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário | Usuários  Projetista de Interface com o Usuário | \*Teste com o Usuário   \*Teste com Especialista |

**Métricas de Segurança:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome da Métrica** | **Proposito da Métrica** | **Entrada** | **Público- Alvo** | **Método de Aplicação** |
| Bem-estar do Usuário | Qual é a incidência de problemas de Usabilidade entre os usuários do produto? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário | \*Usuários \*Projetista De Interface com o Usuário | Estatísticas |
| Segurança as pessoas afetadas elo uso do sistema | Qual o nível de perigo incidente às pessoas afetadas pelo uso do sistema? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário | \*Usuários \*Projetista De Interface com o Usuário | Estatísticas |
| Danos Econômicos | Qual a incidência de danos econômicos? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário | Usuários \*Projetista De Interface com o Usuário  \*Desenvolvedor | Estatísticas |
| Danos no Software | Qual a incidência de danos no software | Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário e do Desenvolvimento | \*Usuários \*Projetista De Interface com o Usuário  \*Desenvolvedor \*Testadores | Estatísticas |
| Danos pessoais | Qual a incidência de danos pessoais causado pelo software? | Roteiro de este Monitoramento do Usuário | \*Usuários \*Projetista De Interface com o Usuário  \*Desenvolvedor \*Testadores | Estatísticas |
| Danos de manutenção | Qual a incidência de danos causada pela manutenção do software? | Roteiro de Teste Monitoramento do Usuário e da manutenção | \*Usuários \*Desenvolvedor \*Técnicos  \*equipe de manutenção | Estatísticas |
| Danos de privacidade | Qual a incidência de danos que afetaram a privacidade? | Roteiro de teste Monitoramento do Usuário | \*Usuários \*Desenvolvedor | Estatísticas |

**Métricas de Satisfação:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome da Métrica** | **Proposito da Métrica** | **Entrada** | **Público- Alvo** | **Método de Aplicação** |
| Pesquisa de Satisfação | Qual o nível de satisfação do usuário em funções específicas? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento de Uso | \*Usuários \*Projetista de Interface com o Usuário \*Desenvolvedor | Teste com o Usuário |
| Uso Discreto do produto | Qual proporção dos usuários potenciais optou pelo sistema? | Resultado do Roteiro de Teste Monitoramento de Uso | \*Usuários \*Projetista de Interface com o Usuário | Observação da Utilização |

5.1. Solicitações de Mudanças

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:

* Duas (2) horas (durante o horário comercial) para questões classificadas como críticas;
* Duas (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 (48) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.