**Contrato de Serviço (SLA)**

**para**

Prefeitura de Milagre

**por**

**StarTech**

**29/09/2017**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proprietário do documento:** | **StarTech** |
| **Gerente de Negociação:** | **José Leilael** |

**Versões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data** | **Revisão** | **Autor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Aprovação**

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

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

1. Acordo geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (" SLA "ou" Contrato ") entre a *StartTech* e Prefeitura de Milagres para o desenvolvimento de um sistema de marcação de consultas.

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. O presente acordo não invalida atuais processos e procedimentos a menos que explicitamente indicado neste documento.

2. Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que a *E-commerce Serviços de Software Ltda* 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. Métrica de Produtividade

Será de acordo com as histórias do usuário, sendo passadas pelo mesmo para a equipe.

3.1 Métrica de Qualidade

Será adotado o CR/R onde a releases irá identificar a qualidade do sistema, tendo um feedback do cliente, sendo assim saberemos se o sistema está atendendo as expectativas esperadas pelo usuário.

4. 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:** *StarTech*

**Cliente:** Prefeitura de Milagres

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

5. Critérios de aceitação