**Termo de Abertura e Declaração de Escopo Preliminar**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nome do projeto** | Implementação de equipe de monitoramento | **Código** |  |
| **Gerente do Projeto** | Hugo César Peressin | | |
| **Data Inicial** | 20/10/2018 | **Data Final** | 20/04/2019 |
| **Equipe Designada** | Christian Klava Senna Patricio  Gabriel Rocha  Tatiane Navarro Costa | | |

|  |
| --- |
| **Justificativa do Projeto** |
| Hoje perdemos muito tempo com o início das ações com relação à falha de alguma aplicação. Acabamos esperando o cliente entrar em contato para investigar as causas do problema, podendo causar um grande prejuízo de tempo e dinheiro ao mesmo. |
| **Objetivos (resultados esperados e necessidades de negócio a ser atendida)** |
| Por causa desses problemas, desejamos diminuir o número de chamados abertos e tempo de downtime ao implementar uma equipe de monitoramento. Além disso, haveria menos necessidade de funcionários prestando atendimento reduzindo, dessa forma, os gastos com o setor. |
| **Principais Entregas (produtos)** |
| Contratação de equipe de monitoramento; Implementação de software de monitoração; Compra de máquinas servidoras e computadores (desktop, monitor, teclado e mouse) para a equipe de monitoramento. |
| **Metas (físicas, financeiras, resultado, qualidade, prazos/marco de conclusão)** |
| Diminuição em 20% de abertura de chamados; Diminuir em 50% tempo de reação de incidente; Diminuição em até dois profissionais do número de atendentes no suporte. |
| **Partes Interessadas (público-alvo, cliente/usuário, área impactada, fornecedor, patrocinador)** |
| Cliente, funcionários de infraestrutura, funcionários do atendimento. |
| **Premissas (fatores assumidos como verdadeiros, hipóteses)** |
| Haverá um melhoramento no diagnóstico de problemas relacionados a servidores, e um incentivo para resolver esses problemas. |
| **Restrições (limitações impostas ao projeto: orçamento, prazo, tecnologia)** |
| Será necessária a criação de um plano de assinaturas a ser passado ao cliente para incluir esse serviço, além de verificar um software de monitoramento que possua compatibilidade com servidores Linux e Windows. |
| **Riscos (lista dos riscos identificados já no início do projeto)** |
| Falha no software e falta de atenção dos funcionários com relação às funcionalidades do mesmo. |
| **Projetos Inter-relacionados** |
| Nenhum. |
| **Orçamento previsto (se houver)** |
| R$ 30.000,00 |
| **Organização do projeto (distribuição inicial de tarefas)** |
| Christian: Pesquisa de software de monitoramento. Gabriel: Testes no software. Todo o time: Implementação do Software. Tatiane: Desenvolvimento de funções de compatibilidade com softwares de gestão já existentes. |
| **Fora do escopo (o que não será atendido pelo projeto)** |
| Solução automática dos problemas do servidor. |