**FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC GOIÁS**

ALEXANDRE COSTA SANTOS

ALESSANDRO MIGUEL MANSO

DEUSAIR WELLIGNTON PEREIRA

**PROJETO INTEGRADOR**

**MODULO V**

**Gestão da Tecnologia da Informação**

**Governança de TI**

**Professor: Marcelo Faustino**

Goiânia

2017

**Sumario**

Contrato de Serviço NÓS.SA....................................................................03

Acordo para implementação do serviço de Acesso...................................08

Acordo e Política de Trabalho NÓS.SA....................................................09

Política de Privacidade e Segurança...........................................................11

Bibliografia................................................................................................11

**SLA Service Level Agreement (ANS Acordo de Nível de Serviço)**

**Contrato de Serviço NÓS.SA**

# Responsáveis

Contratante: Fulanos.Ltda

Endereço: Avenida Aqui, esquina com Ali, N. 2

Setor: Algum

Cidade: Goiânia

Razão Social: Fulanos

CNPJ: 99.999.999/9999-99.

**Contratado:** NÓS.SA

Endereço: RUA X QD X 01 LT X-01

Setor: Algum

Cidade: Goiânia

Razão Social: NÓS

CNPJ: xx.xxx.xxx/xxxx-xx.

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

# Acordo Geral

O contrato representa um acordo de nível de serviço entre a Contratada e o Contratante para o fornecimento de serviços de TI necessárias para as necessidades da parte do contratante. O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada e mutuamente aprovado pelos interessados. Serão registradas na seção “Alterações do presente acordo” todas as mudanças e serão efetivadas após a confirmação das partes interessadas.

# Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação de serviços prestados, e definir limites e normas para realização do processo.

# Ambiente de Serviço

Será disponibilizado a todos, desde eu haja acesso à internet. Sendo definido como público a todos e acesso restrito ao administrador e conta pessoal do cliente com a utilização de senha.

# Revisão Periódica

Este acordo será válido a partir da data efetivação descrita neste documento e é revalidado uma vez conforme ano fiscal, até nova revisão, o atual acordo permanecerá em vigor.

O Gerente de Negócios será responsável por realizar as revisões regulares. O conteúdo ser alterado conforme necessário, desde que haja acordo mútuo entre as partes. Para melhor acessibilidade ficaram copias do contrato com ambas as partes interessadas.

# Contrato de Serviço

São responsabilidades do prestador do serviço a manutenção do produto para eu as seguintes funcionalidades estejam em pleno funcionamento

Site referente a loja virtual deve permitir:

Cadastro de produtos;

Registro e alteração de preços;

Cadastros de clientes, podendo o mesmo ser realizado pelo próprio cliente;

Compra de produtos;

Selecionar e registrar forma de pagamento;

Seleção de item em “carrinho” e exclusão do mesmo;

## Responsabilidades da Contratante

São responsabilidades do contratante

1. Uma vez que o serviço esteja em funcionamento deverá ser pago os custos do serviço, previamente acordados e descritos no índice 7 – Custos de Serviço;
2. Solicitação de suporte técnico caso necessário;
3. Certificar bom funcionamento de equipamentos necessários para utilização do serviço;
4. Pagamentos de serviços extra como: instalação e manutenções relacionadas a infraestrutura;

## Responsabilidades da Contratada

São responsabilidades da contratada:

Criação do site e funcionalidades;

Garantir funcionamento do serviço;

Gerir treinamento para utilização do produto;

Realizar atendimento de suporte durante período comercial de segunda a sexta;

Notificar cliente de manutenções programadas;

Realizar manutenção periódica semanal;

# Gerenciamento do Serviço

## Disponibilidade do Serviço

O serviço aqui contratado terá funcionamento de 24 horas por dia, 365 dias por ano, com as seguintes exceções:

Desenvolvimento:

Manutenção programada;

Incidentes não previstos e manutenção ou reparação dos mesmos;

## Pedidos de Serviços

Em relação a suporte e reparação do serviço relacionados a incidentes o prestador do serviço dará resposta dentro dos seguintes prazos estabelecidos:

* Uma (1) hora (durante o horário comercial) e quatro (4) horas (durante o horário não comercial) para questões classificadas como críticas;
* Duas (2) horas (durante o horário comercial) e oito (8) horas (durante o horário não 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 (24) horas (durante o horário comercial) para uma solicitação de serviço geral.

## Manutenção dos Serviços

Será realizada manutenção periódica semanal durante período pré-determinado:

**Data/Horário:** domingos entre 14h e 20h

# Custos dos Serviços

Conforme supracitado neste documento fica aqui acordado o valor de 10.000,00 para instalação do serviço e 900,00 para manutenção do mesmo.

Caso solicitado novas alterações e adições de funcionalidades, será realizado orçamento gratuito e novo contrato para realização destas.

Será emitido boleto mensalmente para pagamento dos serviços, tendo multa de 10% em casos de atraso.

Após 60 dias de atraso serviço será cancelado, salvo acordo pré-definido.

**Aprovação**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ass.: Contratante

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ass.: Prestador do Serviço

**OLA Operational Level Agreement (ANO Acordo de Nível Operacional)**

**Modelo ANO (Acordo de Nível Operacional)**

**Acordo para implementação do serviço de Acesso**

**1. Objetivo**

Implementar ferramenta Spring para gerenciar e definir acesso considerando os usuários do site

1. **Nome da ferramenta**

**Spring MVC**

1. **Tipo de serviço ou produto**
   1. **Definição e escopo do serviço/produto**

Aplicação Web para gerenciamento de usuário:

* Permitir autenticação por meio de login;
* Permite o cadastro de usuário;
* Controle de acesso de usuário;
  1. **Horário do serviço**

Das 18:30 às 22:00 de Segunda-feira à Sexta-feira.

1. **Padrões acordados**
   1. **Metas e prazos do serviço**

* Efetuar controle de usuário;
* Estar funcional até a data de 16/06/2018;
* Realizar apresentação do mesmo na data de 18/06/2018

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Funcionário NÒS.SA

Goiânia 02/06/2018

**UC – Underpining Contract (CA – Contratos de Apoio)**

**Acordo e Política de Trabalho NÓS.SA**

**Objetivo**

O objetivo deste acordo e estabelecer normas aos funcionários de conduta dentro do trabalho e da empresa.

1. **Do uso dos Laboratórios de Informática**

Não será permitido danos a mobília do laboratório (mesas e cadeiras).

O funcionário fica responsável por garantir a integridade física de todos os equipamentos de Informática dos laboratórios.

O funcionário não pode consumir bebidas e alimentos neste ambiente pois o mesmo pode causar dano ao equipamento.

O funcionário é responsável pela higienização e desativar qualquer aparelho em uso após o termino do serviço ou retirada do local.

Fica proibido o uso das ferramentas para entretenimento pessoal.

O funcionário pode ser sancionado se não cumprir com o acordo.

**2. Do comportamento dos Funcionários**

* 1. **Danos ao patrimônio**

Não serão permitidos atos de vandalismo em relação ao patrimônio da empresa, como pichações e quebra de equipamentos (em qualquer lugar).

Qualquer dano causado ao patrimônio da empresa será ressarcido pelo causador do estrago.

1. **Dos deveres do Funcionário.**

Agir em prol das norma e objetivos da empresa;

Ter assiduidade;

Ser responsável pelo asseio e funcionamento do ambiente de trabalho;

Tratar, com cortesia e respeito, todas as pessoas;

Justificar suas faltas ou apresentar atestado médico dentro do prazo determinado pela empresa (48 horas após o retorno de suas atividades);

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ass.: Funcionário

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ass.: NÓS.SA

Goiânia \_\_, de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2018

**Política de Privacidade e Segurança**

A Política de Privacidade e Segurança abaixo constitui parte integrante dos Termos e Condições de Uso.

**1. Identificação**

Este site é de propriedade, mantido, e operado por **NÓS S/A**, com endereço na [RUA X QD X 01 LT X-01], inscrita no CNPJ/MF sob o n. CNPJ - xx.xxx.xxx/xxxx-xx, com Inscrição Estadual nº 10.77.297.0.

**2. Informações gerais**

A **NÓS S/A** toma todas as medidas necessárias para proteger a privacidade do Usuário, em atendimento à legislação em vigor. Este documento detalha as formas de coleta, guarda, utilização, compartilhamento e divulgação de seus dados pessoais, bem como aponta claramente as medidas tomadas para assegurar a proteção dos dados coletados.

**3. Coleta, utilização e guarda dos dados**

Coleta de dados: Conta de Acesso. Para a criação de uma Conta de Acesso no Site, o Usuário deve preencher um cadastro, que pode variar de complexidade de acordo com as operações que pretende fazer. Desta forma, um cadastro simples composto de endereço de e-mail e CEP será requerido para o envio de mensagens publicitárias e promocionais ao Usuário sobre produtos, serviços, promoções e/ou novidades da **NÓS S/A**. Uma Conta de Acesso básica poderá ser feita pelo Usuário a qualquer momento, para inscrições em cursos, por exemplo, mediante preenchimento de formulário contendo nome completo, endereço de e-mail, número de telefone, CEP, sexo, documento de identidade, CPF e criação de uma senha. Para a realização de Compras, o Usuário deverá criar uma Conta de Acesso completa, fornecendo nome completo, endereço de e-mail, número de telefone, CPF, endereço completo (estado, cidade, bairro, rua, número, complemento, informações extras). Os dados fornecidos pelos Usuários serão armazenados e utilizados pela **NÓS S/A**, por si ou por terceiros por ela contratados, para fornecer os produtos do Site, realizar as transações comerciais, processar pagamentos a elas relacionados, compartilhar dados, enviar e-mails de ofertas, produtos, serviços e campanhas de marketing, armazenar o histórico de produtos visualizados, promover campanhas de retargeting, personalizar páginas do Site, verificar dados bancários para evitar fraudes (dados não serão armazenados) e realizar entregas e devolução. Os dados poderão ser compartilhados com terceiros contratados pela **NÓS S/A** nos termos desta Política, ressaltando-se que a criação de cada Conta de Acesso ou qualquer cadastro no Site, para o qual seja necessário o envio de qualquer dado pessoal do Usuário, pressupõe o consentimento expresso quanto à coleta, uso, armazenamento e tratamento de dados pessoais. O Usuário é responsável, nas esferas civil e criminal, pela veracidade e atualização dos dados fornecidos (inclusive os dados pessoais) e a **NÓS S/A** se exime de qualquer reponsabilidade por danos decorrentes do reenchimento incompleto, impreciso ou inexato do cadastro pelo Usuário, sob qualquer meio ou forma, ou, ainda, pelo uso desse cadastro de forma indevida por qualquer terceiro não autorizado a usar tais dados ou, ainda, por terceiros que tenham, devida ou indevidamente, obtido os dados do Usuário para acesso no Site, agindo como se ele fosse.

Coleta de dados: Cookies. Visando oferecer a melhor experiência de navegação e Compras ao Usuário, a **NÓS S/A** utiliza-se de tecnologias para coletar e armazenar informações relacionadas à visita do Usuário no Site e isso pode incluir o envio de um ou mais cookies ou identificadores anônimos que coletam dados relativos às preferências de navegação e às páginas visitadas pelo Usuário. Desta forma, a apresentação do Site fica personalizada e alinhada aos interesses pessoais do Usuário. A utilização destes dados fica restrita ao objetivo indicado e a **NÓS S/A** se compromete a não utilizar ou permitir a utilização de tais dados com outra finalidade. Ademais, a coleta, guarda e tratamento destes dados é absolutamente automatizada, não havendo nenhuma possibilidade de contato humano com os dados em questão. O Usuário pode e poderá, a qualquer tempo, caso discorde da política de cookies acima, utilizar as ferramentas de seu navegador que impedem a instalação de cookies e ainda apagar quaisquer cookies existentes em seu dispositivo de conexão com a internet. Neste caso, algumas funcionalidades do Site poderão apresentar erros. A **NÓS S/A** poderá ainda utilizar-se de outras tecnologias para a coleta de dados de navegação dos Usuários, comprometendo-se a guardá-los, tratá-los e utilizá-los em conformidade com este Política.

Coleta de dados: Registros de acesso. A **NÓS S/A** manterá em sua base de dados todas as informações relativas aos acessos do Usuário ao Site, incluindo, mas não se limitando ao endereço IP, às páginas acessadas, aos horários e datas de acesso, e o dispositivo de acesso utilizado, nos termos da legislação vigente. Tais registros poderão ser utilizados em investigações internas ou públicas para averiguação de práticas que possam gerar quaisquer prejuízos à **NÓS S/A**, inclusive a prática de crimes em ambientes virtuais. Coleta de dados: Outras formas. A **NÓS S/A** poderá coletar dados pessoais do Usuário, que não os identificados aqui, que sejam inseridos pelo Usuário e sobre o Usuário voluntariamente no processo de navegação do Site ou quando entrar em contato com o CALM (Central de Atendimento **NÓS S/A**). Finalmente, a **NÓS S/A** poderá acessar bases de dados públicas ou privadas para confirmar a veracidade dos dados pessoais informados pelo Usuário, inclusive dados relacionados ao pagamento da Compra.

Utilização de dados: E-mail. A **NÓS S/A** utilizará o e-mail do Usuário prioritariamente para enviar informações sobre suas Compras (confirmação de Compra e atualizações da situação). O e-mail cadastrado também será utilizado para comunicação relacionada aos cursos em que o Cliente estiver inscrito e para recuperação da senha de acesso do Cliente, em caso de perda ou esquecimento da senha.

Utilização de dados: Publicidade via mala direta, e-mail, MMS ou SMS. No momento do cadastro de seus dados de contato, o Usuário terá a opção de aceitar ou proibir o envio de mensagens publicitárias. Ademais, a qualquer momento, o Usuário poderá alterar sua decisão, por meio de acesso à sua Conta no Site ou de contato com o CALM (Central de Atendimento **NÓS S/A**) ou, ainda, no campo de descadastro existente nas newsletters enviadas pela **NÓS S/A**, sendo que nesse caso o descadastramento da base de dados poderá demorar até 5 (cinco) dias para ser efetivada.

Utilização dos dados: Outras formas. Além das formas expostas acima, a **NÓS S/A** poderá, a seu exclusivo critério, utilizar os dados pessoais do Usuário nas seguintes formas: (i) atualização de cadastro; (ii) garantia da segurança do Usuário; (iii) resposta a solicitações do próprio Usuário; (iv) informação acerca de alterações nos Termos e Condições de Uso ou das Políticas; (v) elaboração de estatísticas com relação ao uso do Site, garantido o anonimato do Usuário, inclusive para fins de aperfeiçoamento e entendimento do perfil dos Usuários para a melhoria do Site; (vi) aperfeiçoamento de ferramentas de interatividade entre o Site e o Usuário, garantido seu anonimato; (vii) cumprimento de ordens judiciais; e (viii) defesa dos direitos da **NÓS S/A** contra o Usuário em procedimentos judiciais ou administrativos.

Guarda dos dados. A **NÓS S/A** guardará todos os dados coletados em suas bases de dados protegidas e seguras. Tais dados serão acessados apenas por processos computadorizados automatizados, profissionais autorizados e nos casos listados nesta Política. Caso o Usuário requeira a exclusão de seus dados da base de dados, a **NÓS S/A** se reserva o seu direito de manter os dados em questão em cópias de salvaguarda por até 6 (seis) meses, a fim de cumprir obrigações legais de guarda obrigatória.

**4. Compartilhamento e divulgação dos dados**

A **NÓS S/A** tem a confidencialidade dos dados pessoais do Usuário como prioridade em seus negócios. Assim, assume o compromisso de não divulgar, compartilhar, dar acesso a, facilitar acesso a, alugar, vender, trocar ou de qualquer outra forma disponibilizar tais informações a terceiros, sob nenhum pretexto, exceto nos casos autorizados expressamente pelo Usuário, inclusive nos casos indicados abaixo. Com o único intuito de permitir a concretização de Compras no Site, a **NÓS S/A** poderá compartilhar dados pessoais dos Usuários com seus parceiros comerciais, como empresas processadoras de pagamentos, administradoras de cartão de crédito e transportadoras. Neste caso, serão compartilhados apenas os dados pessoais imprescindíveis para que o parceiro comercial da **NÓS S/A** desempenhe sua atividade (cobrança, entrega, etc.). Ademais, tais parceiros comerciais serão obrigados, por meio de contratos de confidencialidade, a não arquivar, manter em arquivo, compilar, copiar, reproduzir ou compartilhar tais dados com quem quer que seja. A outra hipótese de divulgação de dados pessoais é por meio de uma determinação judicial. Também neste caso, a divulgação ocorrerá apenas na medida necessária para cumprir a determinação judicial, permanecendo sigilosos os dados não requeridos pela autoridade em questão.

**5. Dados transmitidos sem solicitação da NÓS S/A**

A **NÓS S/A** solicita ao Usuário que não envie à **NÓS S/A** quaisquer informações comerciais, criações pessoais, ideias, fotografias, projetos, conceitos, etc (Conteúdos Não Solicitados). Tais Conteúdos Não Solicitados serão sumariamente descartados, sem qualquer leitura ou incorporação às bases de dados da **NÓS S/A**. Nos termos da Lei de Direitos Autorais, não são suscetíveis de proteção no Brasil as ideias, concepções abstratas, projetos, planos e esquemas. Desta forma, o eventual uso pela **NÓS S/A** de quaisquer Conteúdos Não Solicitados será decorrente de desenvolvimento interno e independente e poderá ocorrer livremente, não sendo devida ou exigida qualquer autorização ou compensação ao usuário ou consumidor. A **NÓS S/A** desenvolve de forma independente todas as suas políticas e atividades, rechaçando desde já qualquer acusação ou alegação de aproveitamento de Conteúdos Não Solicitados.

**6. Medidas de segurança**

Recursos tecnológicos. A **NÓS S/A** adota recursos tecnológicos avançados para garantir a segurança de todos os dados pessoais coletados e armazenados. Nem mesmo os funcionários da **NÓS S/A** têm livre acesso à base de dados dos Usuários, sendo este limitado apenas àquelas pessoas cujas funções exigem o contato com dados pessoais. Entre as medidas de segurança implementadas, estão a utilização de modernas forma de criptografia e a instalação de barreiras contra o acesso indevido à base de dados (firewalls). Tais medidas podem ser verificadas pelo Usuário acessando o Site pela visualização do “cadeado de segurança” em seu navegador de internet.

Sigilo da senha. A **NÓS S/A** recomenda que o Usuário mantenha sua senha sob total sigilo, evitando a sua divulgação a terceiros. A **NÓS S/A** nunca solicitará ao Usuário que informe sua senha fora do Site, por telefone, e-mail ou por qualquer outro meio de comunicação. A senha do Usuário deverá ser usada exclusivamente no momento do acesso à Conta do Usuário no Site. Caso o Usuário suspeite que sua senha tenha sido exposta a terceiros, a **NÓS S/A** recomenda a imediata substituição da senha.

E-mails suspeitos. A **NÓS S/A** envia ao Usuário apenas e-mails com mensagens publicitárias, divulgando produtos e serviços ou atualizando informações. A **NÓS S/A** não envia mensagens (i) solicitando dados pessoais do Usuário; (ii) solicitando a senha ou dados financeiros do Usuário; (iii) com arquivos anexos exceto documentos em PDF; ou (iv) com links para download de arquivos. Caso receba um e-mail com tais características, desconsidere-o e entre em contato com o CALM (Central de Atendimento **NÓS S/A**).

Cartões de crédito. A **NÓS S/A** não armazena em sua base de dados informações financeiras do Usuário, como as informações referentes a cartões de crédito. O procedimento de aprovação do pagamento ocorre entre o Usuário, os bancos e as administradoras de cartões, sem intervenção da **NÓS S/A**.

Impossibilidade de responsabilização. Em que pese os maiores esforços da **NÓS S/A**, o atual estágio da tecnologia não permite que se crie uma base de dados absolutamente segura contra ataques. Desta forma, a **NÓS S/A** exime-se de qualquer responsabilidade por danos eventualmente causados por terceiros, inclusive por invasões no Site ou na base de dados, por vírus ou por vazamento de informações, a menos que fique comprovada exclusiva culpa da **NÓS S/A**.

**7. Direitos das pessoas sobre os dados coletados**

A **NÓS S/A** permite que o Usuário faça diferentes tipos de cadastro, contendo mais ou menos informações de acordo com seu próprio objetivo no Site. Assim, o Usuário tem a possibilidade de escolher a forma de cadastro, devendo preenchê-lo com informações verídicas e atualizadas. O Usuário declara ser o legítimo titular de seus dados pessoais e poderá, a qualquer momento, utilizar as ferramentas do Site para editá-los, atualizá-los ou removê-los preventivamente de nossa base de dados. A **NÓS S/A** manterá os dados preventivamente removidos em sigilo pelo prazo de seis meses, para atender obrigações legais de guarda obrigatória, descartando-os definitivamente após tal período. A **NÓS S/A** disponibiliza ainda ferramentas para que o Usuário possa determinar alguns usos de seus dados pessoais, como a autorização para envio de peças de publicidade.

**8. Uso de dados em caso de alteração de controle da NÓS S/A**

Os dados coletados podem ser eventualmente transferidos a um terceiro em caso de alteração do controle, de uma aquisição, de uma incorporação, de uma fusão ou de uma venda de ativos da **NÓS S/A** sob qualquer meio ou forma.

**9. Política de dados de menores**

O Site não é direcionado a menores de 18 (dezoito) anos. No entanto, o acesso ao Site não é proibido aos menores, uma vez que não há qualquer conteúdo restrito por questões etárias. Os formulários e questionários do site da **NÓS S/A** não visam obter dados de menores. Caso tais dados sejam inseridos por menores, seu representante legal poderá contatar o CALM (Central de Atendimento **NÓS S/A**) para retificar, modificar ou remover tais dados.

**10. Contato – CALM (Central de Atendimento NÓS S/A)**

Caso o Usuário necessite de qualquer informação, esclarecimento ou atendimento com relação a esta Política de Privacidade e Segurança, a **NÓS S/A** disponibiliza o CALM para receber todas as comunicações que o Usuário desejar fazer. O CALM opera por meios dos canais de comunicação listados abaixo: (a) Presencialmente, em qualquer uma das lojas físicas **NÓS S/A**, durante os horários de funcionamento; (b) Pelos telefones [62- 3240-0001], de segunda a sexta, das 08:00 às 22:00, e aos sábados, domingos e feriados, das 09:00 às 20:00; e (c) Por correspondência endereçada à **NÓS S/A**, [RUA X QD X 01 LT X-01], sempre acompanhada das informações de contato do consumidor, para que possamos finalizar o atendimento. Em todos os casos, o Usuário receberá, pelo mesmo canal de comunicação, uma confirmação imediata do recebimento da sua demanda, que será tratada e respondida em um prazo máximo de 5 (cinco) dias. Além disso, a **NÓS S/A** disponibiliza neste site uma seção de FAQ (Perguntas mais frequentes), bem como suas demais políticas: Política de Trocas e Devoluções, Política de Pagamentos, Política de Entrega de Produtos, e, finalmente, os Termos e Condições de Uso deste Site. Todos estes documentos podem ser consultados online ou baixados pelos usuários em formato PDF para consulta off-line e arquivo.

**Aprovação**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ass.: Contratante

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ass.: Prestador do Serviço

**Bibliografia**

Sites:

<https://pt.scribd.com/doc/50809607/ITIL-v3-Fundamentos>

<http://www.pmgacademy.com/pt/glossario-itil/351-acordo-de-nivel-operacional-ano>

<https://www.tiespecialistas.com.br/sla-ola-uc/>