**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

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

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

**Contrato de Serviço NÓS.SA**

# Responsáveis

**Contratante:** Fulanos.Ltda

**Contratado:** NÓS.SA

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

**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/>

Elaborar um Plano de Segurança da Informação considerando os itens definidos na disciplina de Segurança da Informação. A elaboração deste Plano deverá estar alinhada aos princípios definidos pelo processo Segurança da Informação do ciclo Desenho de Serviço do ITIL V3. Elaborar ainda os Acordos de Nível de Serviço (SLA) para os ativos identificados.