<Nome do Projeto>

Acordo de Nível de Serviço

Versão <n.n>

Histórico de Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| [dd/MM/aaaa] | [X.X] | [Descrever as principais alterações realizadas no documento, evidenciando as seções ou capítulos alterados] | [Nome completo do autor] |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Sumário

[1. Identificação 3](#_Toc245610281)

[2. Apresentação 3](#_Toc245610282)

[3. Das Partes envolvidas 3](#_Toc245610283)

[4. Objetivos do Projeto 3](#_Toc245610284)

[5. Envolvidos no Projeto 3](#_Toc245610285)

[5.1. EMPRESA 3](#_Toc245610286)

[5.2. Cliente 3](#_Toc245610287)

[6. Premissas 3](#_Toc245610288)

[7. Restrições 3](#_Toc245610289)

[7.1. Requisitos Regulamentares e Estatutários 3](#_Toc245610290)

[8. Escopo 3](#_Toc245610291)

[8.1. Requisitos Funcionais 3](#_Toc245610292)

[8.2. Requisitos não Funcionais 3](#_Toc245610293)

[8.3. Exclusões do escopo do projeto 3](#_Toc245610294)

[9. Produtos a serem entregues 3](#_Toc245610295)

[10. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO 3](#_Toc245610296)

[11. GERENCIAMENTO DA COMUNICAÇÃO DO PROJETO 3](#_Toc245610297)

[11.1. Relatórios 3](#_Toc245610298)

[11.2. Reuniões 3](#_Toc245610299)

[12. Estimativas do Projeto 3](#_Toc245610300)

[12.1. Cronograma Físico 3](#_Toc245610301)

[12.2. Cronograma de Faturamento 3](#_Toc245610302)

[12.3. Critérios de faturamento 3](#_Toc245610303)

[13. cONTROLE DE MUDANÇAS 3](#_Toc245610304)

[14. Medições 3](#_Toc245610305)

[15. GARANTIA 3](#_Toc245610306)

[16. Definições, Acrônimos e Abreviações 3](#_Toc245610307)

[17. Referências 3](#_Toc245610308)

[18. APROVAÇÕES 3](#_Toc245610309)

# Identificação

**Projeto:** <Nome e Sigla do Projeto>

**Contrato** <Numero do Contrato>

**OS** <Numero da Ordem de Serviço – OS>

**Vigência** <Informar a vigência do Acordo de Nível de Serviço>

# Apresentação

<O texto abaixo deve ser revisado considerando o contexto particular dos **serviços/produtos** a serem fornecidos pelo projeto ao contratante, a fim de manter a sua coerência>

Este documento tem por objetivo explicitar o entendimento e as obrigações nos relacionamentos técnicos, operacionais e comerciais, por meio de definições do escopo, não escopo, prazos e custos a serem observados na vigência do contrato supramencionado. Também visa garantir a satisfação do cliente com o produto final, por meio do acompanhamento periódico dos serviços e produtos intermediários a serem entregues, e rigorosa avaliação do produto final.

Os requisitos aqui estabelecidos buscam as caracterizações claras, precisas e inequívocas dos objetivos a serem alcançados, recursos e custos inerentes ao projeto, de forma que possam subsidiar o planejamento, acompanhamento (execução e controle) e o encerramento deste projeto.

As eventuais alterações neste acordo que se fizerem necessárias deverão ser formalizadas e submetidas à análise e homologação dos representantes das partes envolvidas, podendo ou não refletir nos custos, recursos prazos e níveis de serviços acordados.

# Das Partes envolvidas

<O texto abaixo deve ser revisado considerando o contexto particular dos **serviços/produtos** a serem fornecidos pelo projeto ao contratante, a fim de manter a sua coerência>

O *<organização contratante>*, é a organização **adquirente** dos serviços de desenvolvimento (projeto de desenvolvimento) ou manutenção de software (projeto de evolução ou adaptação). Cabe ao adquirente especificar os requisitos do projeto *(ou fornecê-los prontos para serem avaliados pela fornecedora)*, formalizar o início do projeto, fornecendo todas as informações necessárias ao seu andamento, definir as condições de aquisição, contratar a organização que irá fornecer o serviço, monitorar a produtividade e qualidade dos serviços a serem fornecidos, fazer o aceite final dos produtos resultantes dos serviços e remunerar a contratada pelos serviços prestados.

À EMPRESA, organização **fornecedora** dos serviços especificados pelo adquirente do projeto supra citado (item 1: Especificação), cabe compreender os requisitos especificados, planejar o projeto, executar os serviços, entregar os produtos intermediários, garantir suas respectivas qualidades, alem de manter o prazo, entregar o produto final, instalar os produtos para aceite e apoiar o aceite final.

Entende-se para efeito deste Acordo de Serviço que o **cliente** é a área de negócio interna *<nome da área>* que demandou o desenvolvimento/manutenção do sistema/software, objeto do projeto e dos serviços contratados junto ao fornecedor. Cabe ao ciente prover as informações relativas aos requisitos do software, validar estes requisitos (detalhados pelo adquirente) acompanhar a execução dos serviços em marcos específicos, participar de avaliações periódicas de qualidade e fazer o aceite final dos produtos entregues pelo fornecedor junto com o adquirente.

# Objetivos do Projeto

[Descreva os objetivos que o projeto está incumbido de atender.]

# Envolvidos no Projeto

*[Caso as informações referentes às partes envolvidas no projeto - EMPRESA e Cliente - tenham sido descritas no documento Avaliação Técnica, apenas referenciar o item correspondente neste artefato. Exemplo: “*A descrição das partes envolvidas no projeto está documentada no artefato Avaliação Técnica do projeto *XXXX*, seção *XX,* versão *XX.”].*

## Empresa

[Identifique pessoas **da Empresa** que estejam ativamente envolvidas no projeto ou cujos interesses possam ser afetados de forma positiva ou negativa como resultado da execução ou conclusão do projeto:

* Nome;
* Papel: Papel da pessoa **no projeto**
* Telefone
* E-mail
* Responsabilidades: Liste as responsabilidades da pessoa em relação ao projeto;
* Área: Identifique a área na qual a pessoa trabalha
* Responsável pela Área: Identifique o chefe da área onde esta pessoa atua. Esta informação é importante para poder escalar problemas de relacionamento e comprometimento.

Exemplo (Lista de exemplos não exaustiva. Cada projeto deve garantir que as responsabilidades e os papéis dos patrocinadores esteja totalmente definido):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome | Nome do Gerente | | Papel | Gerente de divisão |
| Telefone | 3333-3333 | | E-mail | gerente@empresa.com.br |
| Responsabilidades | * Poder de veto e tomada de decisão; * Acompanhar os projetos (prazos, custos); * Acompanhar o andamento de ações gerenciais; * Fazer análises críticas para a alta direção. | | | |
| Área | Nome da área | Responsável pela Área | | Nome do responsável pela área |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome | Nome do Gerente de projetos | | Papel | Gerente de Projetos |
| Telefone | 3333-3333 | | E-mail | gerente@empresa.com.br |
| Responsabilidades | * Administrar o pessoal e demais recursos de hardware e software pertencentes à Empresa pelos envolvidos no projeto. * No que se refere ao projeto, representar a EMPRESA junto ao cliente, à equipe do projeto, à Gerência de Divisão do Departamento de Desenvolvimento de sistemas. * Exercer o papel de integrador entre as partes (Clientes e EMPRESA) envolvidas na elaboração e desenvolvimento do projeto. * Elaborar Acordos de Serviço, Cronogramas de Execução de Projetos, Planilhas de Orçamento de Projeto e outros documentos relativos ao andamento dos projetos. * Buscar o cumprimento das exigências contratuais e dos documentos que aditam ou suplementam o contrato. * Garantir a certificação de qualidade dos produtos elaborados pela equipe do projeto e a certificação de recebimento dos mesmos pelo cliente e sua respectiva homologação. * Atuar no sentido de garantir a execução de todas as etapas do projeto. * Monitorar constantemente o nível de satisfação de clientes quanto aos profissionais da EMPRESA alocados nas equipes bem como os serviços por eles executados. | | | |
| Área | Divisão de Projetos | Responsável pela Área | | Nome do Gerente |

]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** |  | | Papel |  |
| **Telefone** |  | | **E-mail** |  |
| **Responsabilidades** |  | | | |
| **Área** |  | **Responsável pela Área** | |  |

## Cliente

[Identifique pessoas **do Cliente** que estejam ativamente envolvidas no projeto ou cujos interesses possam ser afetados de forma positiva ou negativa como resultado da execução ou conclusão do projeto:

* Nome;
* Papel: Papel da pessoa **no projeto**
* Telefone
* E-mail
* Responsabilidades: Liste as responsabilidades da pessoa em relação ao projeto;
* Área: Identifique a área na qual a pessoa trabalha
* Responsável pela Área: Identifique o chefe da área onde esta pessoa atua. Esta informação é importante para poder escalar problemas de relacionamento e comprometimento.

Exemplo (Lista de exemplos não exaustiva. Cada projeto deve garantir que as responsabilidades e os papéis dos patrocinadores esteja totalmente definido):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome | Nome do Gerente de Núcleo | | Papel | Gerente de Núcleo |
| Telefone | 3234-2234 | | E-mail | [gerente@cliente.com.br](mailto:gerente@cliente.com.br) |
| Responsabilidades | * Poder de veto e tomada de decisão; * Aprovação do Acordo de Serviço e suas alterações. * Aprovação de faturamentos | | | |
| Área | Tecnologia | Responsável pela Área | | Nome do Gerente de Divisão |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nome | Nome do Líder | | Papel | Líder de Projeto |
| Telefone | 3234-4423 | | E-mail | lider@cliente.com.br |
| Responsabilidades | * Prover a equipe do projeto das informações técnicas necessárias ao desenvolvimento do Projeto.; * Facilitar o agendamento das reuniões de levantamento. * Providenciar os documentos necessários ao desenvolvimento do trabalho; * Atuar, preventivamente, na solução dos problemas que possam afetar o andamento do trabalho; * Avaliar, verificar e acompanhar prazo, qualidade, escopo e expectativas do cliente; * Controlar a aderência dos produtos gerados pela equipe do projeto aos requisitos especificados; * Entregar produtos ao gestor do Projeto para homologação; * Fornecer ou providenciar orientação técnica aos membros da equipe. | | | |
| Área | Tecnologia | Responsável pela Área | | Nome do Gerente de Núcleo |

]

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nome** |  | | Papel |  |
| **Telefone** |  | | **E-mail** |  |
| **Responsabilidades** |  | | | |
| **Área** |  | **Responsável pela Área** | |  |

# Premissas

*[Caso as informações referentes às premissas para execução do projeto tenham sido especificadas no documento Avaliação Técnica, apenas referenciar o item correspondente neste artefato. Exemplo: “*As premissas para execução do projeto estão documentadas no artefato Avaliação Técnica do projeto *XXXX*, seção *XX,* versão *XX.”].*

[Descreva as suposições, fatores considerados verdadeiros para fins de viabilidade de execução do projeto.

Exemplo:

* A infra-estrutura de comunicação da EMPRESA com o <cliente> estará plenamente operacional para início do projeto;
* Existirá a disponibilidade do cliente no atendimento às solicitações de reuniões para levantamento de requisitos (recomenda-se especificar um prazo limite para o atendimento às solicitações de reuniões);
* Existirá a disponibilidade do gestor do projeto por parte da contratante para reuniões de acompanhamento do projeto (recomenda-se especificar um prazo limite para o atendimento às solicitações de reuniões);
* Existirá a disponibilidade dos envolvidos no projeto para os processos de validação e homologação dos serviços prestados, seus produtos de trabalho, bem como do produto final gerado pelo projeto.

Recomenda-se especificar um prazo limite para o atendimento às solicitações de validações/homologações. Além disso, pode ser necessário definir limites de prazos distintos para serviços/produtos de trabalho de complexidades diferentes. Neste caso, devem também ser definidos esses critérios de classificação de complexidade.

# Restrições

*[Caso as informações referentes às restrições do projeto tenham sido descritas no documento Avaliação Técnica, apenas referenciar o item correspondente neste artefato. Exemplo: “*As restrições para execução do projeto estão especificadas no artefato Avaliação Técnica do projeto *XXXX*, seção *XX,* versão *XX.”].*

[Descreva fatores limitadores do projeto.Todos esses fatores devem ser tratados como riscos no planejamento do projeto.

Exemplo:

* O prazo para entrega do projeto é dd/mm/aaaa (pré-fixado).]
* Considerando que as premissas estabelecidas no item anterior deste documento são fatores críticos de sucesso do projeto, descrever as restrições impostas ao desenvolvimento caso elas não se tornem realidade. É recomendável que, ao descrever essas restrições, o texto encaminhe elementos que justifiquem análises de impactos com seus respectivos relatórios de mudanças.

Ex: Caso não sejam cumpridos os prazos de homologação, podem acontecer atrasos do cronograma ou aumento do custo do projeto. São aceitáveis prazos de homologação de até 10% do prazo total das atividades necessárias para a elaboração de um produto de trabalho ( artefato ou prestação de um determinado serviço). Os impactos causados pelo não cumprimento desse limite devem ser tratados pela gerência de mudanças do projeto.]

## Requisitos Regulamentares e Estatutários

*[Caso as informações referentes aos requisitos reguladores e estatutários do projeto tenham sido descritos no documento Avaliação Técnica, apenas referenciar o item correspondente neste artefato. Exemplo: “*A descrição dos requisitos reguladores e estatutários estão definidos no artefato Avaliação Técnica do projeto *XXXX*, seção *XX,* versão *XX.”].*

[Descreva os requisitos regulamentares e estatutários observados quando do levantamento e que irão influenciar no desenvolvimento do projeto. Não havendo estes requisitos regulamentares, deverá constar uma observação de inexistência dos mesmos.

Ex: O sistema deve ser desenvolvido em obediência à Lei XXXX de mm/aaaa (ou normativo interno da contratante). Os impactos causados pela mudança dessa legislação à qual o sistema deve se submeter deve ser tratado pela gerência de mudanças do projeto.]

# Escopo

*[Caso as informações referentes ao escopo tenham sido descritas no documento Avaliação Técnica, apenas referenciar os itens correspondentes neste artefato. Exemplo: “*As informações referentes ao escopo do projeto estão definidas no artefato Avaliação Técnica do projeto *XXXX*, seção *XX,* versão *XX.”].*

<Envolve:

* Descreva os requisitos do negócio que o projeto pretende atender;
* Inclua as funcionalidades do sistema levantadas para o projeto;
* Descreva a arquitetura a ser utilizada.
* Referenciar e **anexar** outros documentos (Visão, lista de Requisitos, definições de arquiteturas impostas pelo cliente, etc) caso estes tenham sido elaborados e especifiquem o escopo do sistema.

## Requisitos Funcionais

<Caso o Acordo de Serviço envolva mais de um módulo de desenvolvimento de sistemas, recomenda-se usar tabelas de requisitos funcionais separadas, assim como indicar as respectivas priorizações de desenvolvimento dos módulos do sistema.>

|  |  |
| --- | --- |
| **Requisito** | **Descrição** |
|  |  |

## Requisitos não Funcionais

[Descreva os requisitos de performance, usabilidade, manutenibilidade, arquitetura, entre outros.

* Referenciar e **anexar** outros documentos (Especificações suplementares,...) caso estes tenham sido elaborados e especifiquem os requisitos não funcionais do sistema, ]

## Exclusões do escopo do projeto

[Descreva detalhadamente o que não será feito dentro do escopo do trabalho contratado.

Ex:

* A implantação do sistema e o treinamento dos usuários não fazem parte do escopo do projeto.
* As consultas e relatórios serão fixos. Telas de consulta dinâmica não serão desenvolvidas.
* A funcionalidade XXX não será desenvolvida;
* A interveniência com os sistemas XXX não será testada;
* Evidências de realização de testes unitários não serão entregues;
* Não será necessário migrar os dados da base atual para a base de dados do novo sistema. Será criada uma nova estrutura de banco de dados.Ou a migração dos dados é de responsabilidade do cliente;
* Não serão fornecidos hardwares para quaisquer finalidades.

É recomendável, quando possível, encerrar esta seção do Acordo de Serviço com o seguinte texto:

“O que não estiver explicitamente incluído nesta lista de itens está implicitamente excluído do escopo do projeto”.

# Produtos a serem entregues

[Apresentar a lista de produtos entregáveis por fase. Recomenda-se estabelecer uma WBS preliminar do projeto contendo somente os produtos entregáveis pelas fases do ciclo de vida do desenvolvimento. No caso de desenvolvimento em vários módulos, recomenda-se dividir a WBS de forma a refletir essa realidade].

Os produtos gerados durante o ciclo de vida do projeto *<nome do projeto>* estão identificados conforme tabela abaixo, por fase e respectivas estimativas de prazo e esforço:

| **Fase** | **Início Previsto** | **Término Previsto** | **Percentual de Esforço** | **Produtos** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

*[Caso os critérios de aceitação tenham sido descritos no documento Avaliação Técnica, apenas referenciar o item correspondente neste documento. Exemplo: “*Os critérios de aceitação para o projeto estão definidos no artefato Avaliação Técnica do projeto *XXXX*, seção *XX,* versão *XX.”].*

[Informar os critérios que serão observados para as homologações intermediárias do projeto e aceite final do produto. Não deixando de observar:

* Os documentos que fazem parte do processo de homologação de produtos: Termos de Entrega e Aceite de Produtos.
* O prazo máximo para homologação, ou seja, de uma fase ou de um produto, para efeitos de acompanhamento no cronograma.
* Caso ocorram atrasos na homologação, estes serão automaticamente repassados ao cronograma com as justificativas necessárias, a fim de compor a documentação do projeto, ou tratados por meio da gerência de mudanças do projeto. Deve ser observada a coerência deste item com as seções 3 e 4.]

# GERENCIAMENTO DA COMUNICAÇÃO DO PROJETO

## Relatórios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de Relatório** | **Objetivo** | **Destinatário** | **Periodicidade** |
| Relatório de Acompanhamento do Projeto | Relato do desempenho de prazo, riscos e pendências do projeto junto ao Cliente. | Cliente | [Exemplo:  Mensal, entregue até o dia 7 de cada mês]. |
| Avaliação de Fase | Avaliação dos resultados da fase. | Cliente | A cada final de fase |

## Reuniões

[Descreva como serão realizadas as reuniões de **ponto de controle junto ao Cliente.**

* Reuniões com o Cliente devem ser realizadas periodicamente ou em marcos específicos do projeto:
  + - Reuniões periódicas com o Cliente devem ser realizadas quando:
      * Existe grande dependência do projeto com atividades realizadas pelo Cliente (homologações, estabelecimento de infra-estrutura, participação em reuniões de levantamento de requisitos,etc).
      * Já existe a cultura no Cliente da realização de reuniões periódicas;
      * Existem muitos riscos relacionados à participação do Cliente no projeto;
      * As entregas de produtos são realizadas separadamente, a qualquer momento no projeto.
    - Reuniões com o Cliente somente em marcos do projeto devem ser realizadas quando:
      * O desenvolvimento do projeto não depende da constante participação do Cliente;
      * O Cliente deseja apenas ser informado dos marcos atingidos pelo projeto;
      * Todas as entregas de produtos são concentradas em um marco específico do projeto;]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Participantes** | **Objetivo** | **Registro** | **Periodicidade** |
| Cliente, Coordenador de Projetos | Monitoramento e Controle | Ata de Reunião | [Exemplo:  Semanal, às quintas-feiras.] |
| Cliente, Coordenador de Projetos | Avaliação de Fase | Ata de Reunião | A cada final de fase |

# Estimativas do Projeto

[Descrever os atributos utilizados para a orçamentação dos custos.]

O contrato nº **<XXXX/XXXXXXXX>** firmado entre o <Cliente> e a EMPRESA, define os parâmetros utilizados na distribuição de esforço e custo do projeto. Seguem os custos totais estimados e o cronograma de desembolso para implementação do escopo do projeto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tamanho do sistema em Pontos de Função** | <XX> pontos |
| **Total de Pontos de Função Contratados** | <XX> pontos |

* Ao final de cada fase do projeto será realizada uma nova medição de tamanho em pontos de função, registrada nas estimativas do projeto.
  + Variações de tamanho do sistema observadas entre as fases serão automaticamente incorporadas ao projeto, causando revisão no cronograma de desembolso, de forma a distribuir a diferença financeira entre os marcos de desembolso restantes.
* O esforço do projeto distribui-se nas fases da metodologia e no percentual de envolvimento de cada perfil profissional.
* O esforço de Coordenação equivale a <XX>% do esforço total do projeto.
* O índice de produtividade é atribuído em relação à tecnologia utilizada e a cada perfil envolvido no projeto:
  + Tecnologia: <XX>
  + Índice de Produtividade: <XX> Horas/PF

[Exemplo:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FASE** | **ESFORÇÕ TOTAL** | **PERFIL** | **ESFORÇO POR PERFIL** | **ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE** | **QUANTIDADE DE HORAS** |
| Iniciação | 16% | Coordenação | 1,60% | 17,5 | 31,08 |
| Análise | 14,40% | 17,5 | 279,72 |
| Elaboração | 30% | Coordenação | 3% | 17,5 | 58,275 |
| Análise | 22,50% | 17,5 | 437,0625 |
| Programação | 4,50% | 17,5 | 87,4125 |
| Construção | 33% | Coordenação | 3,30% | 17,5 | 64,1025 |
| Análise | 11,70% | 17,5 | 227,2725 |
| Programação | 18% | 17,5 | 349,65 |
| Transição | 21% | Coordenação | 2,10% | 17,5 | 40,7925 |
| Análise | 16,20% | 17,5 | 314,685 |
| Programação | 2,70% | 17,5 | 52,4475 |

]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FASE** | **ESFORÇÕ TOTAL** | **PERFIL** | **ESFORÇO POR PERFIL** | **ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE** | **QUANTIDADE DE HORAS** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |

[Listar os perfis envolvidos no projeto e a quantidade de horas de cada perfil.

Exemplo:

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE HORA** | **QUANTIDADE DE HORAS** |
| Coordenação | 99 |
| Análise | 99 |
| Programação | 99 |
| **TOTAL** |  |

]

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPO DE HORA** | **QUANTIDADE DE HORAS** |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

## Cronograma Físico

O quadro abaixo apresenta uma proposta de cronograma, organizada por fases de desenvolvimento. O cronograma detalhado, assim como o planejamento completo do projeto, será feito durante a fase de <Iniciação>. Assim como o tamanho do projeto, os prazos apresentados são estimados e podem variar no decorrer das iterações, quando os requisitos estarão mais bem detalhados.

[Identificar cada fase do projeto e sua estimativa de duração. A imagem do cronograma macro elaborado pode ser inserida neste item, apresentando a descrição da atividade,data de início e fim e duração em dias.Dessa forma a utilização da tabela abaixo para representar o cronograma macro se torna desnecessária.]

|  |  |
| --- | --- |
| **FASE** | **DURAÇÃO (Dias úteis)** |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

## Cronograma de Faturamento

A distribuição do faturamento total do projeto em parcelas, é apresentada abaixo:

[Identificar cada fase do projeto e sua estimativa de faturamento.

Exemplos:

|  |  |
| --- | --- |
| **MARCO** | **FATURA (R$)** |
| Iniciação | 99.999,99 |
| Elaboração 1 | 99.999,99 |
| Elaboração 2 | 99.999,99 |
| ... | 99.999,99 |
| **TOTAL** |  |

Ou:

|  |  |
| --- | --- |
| **MARCO** | **FATURA (R$)** |
| Janeiro | 99.999,99 |
| Fevereiro | 99.999,99 |
| Março | 99.999,99 |
| ... | 99.999,99 |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

]

|  |  |
| --- | --- |
| **MARCO** | **FATURA (R$)** |
|  |  |
| **TOTAL** |  |

## Critérios de faturamento

[Observar:

* Prazo máximo para o desembolso do cliente após homologação de fases ou produtos

Exemplos de critérios:

O cronograma de faturamento demonstra a programação de desembolso adotada no decorrer da execução do projeto. Serão considerados os seguintes critérios para desembolso das parcelas previstas:

* A representação da execução das fases e etapas do projeto se dará através da entrega de produtos previstos no item 5.3 e conforme homologação destes artefatos dentro dos prazos acordados;
* O faturamento será efetuado pela EMPRESA, no valor determinado no cronograma de faturamento do projeto, acrescido ou não, dos valores relativos a aumento de escopo e/ou aumento de esforço, demonstrados via RM (“Relatório de Mudança”), homologados pelo <cliente>.
* Variações de tamanho do sistema observadas no Relatório de Contagem entre as fases serão automaticamente incorporadas ao projeto, causando revisão no cronograma de desembolso, de forma a distribuir a diferença financeira entre os marcos de desembolso restantes.

# cONTROLE DE MUDANÇAS

[Descrever os detalhes a respeito do controle de mudanças específicos para o projeto.]

Situações que impliquem em alteração de escopo, esforço, prazo e/ou custo do projeto deverão ser avaliadas e aprovadas entre as partes envolvidas (EMPRESA e o <cliente>), documentadas em formulário padrão (RM: Relatórios de Mudanças), ou equivalente, se for de exigência do <Cliente>, ficando as mesmas sujeitas à renegociação.

# Medições

Este Acordo de Serviço usará as seguintes medições e seus critérios de análises:

*<Descrever todas as medições do projeto que sejam de interesse do cliente, seus objetivos e critérios de análise de resultados, ou referencial documentos onde tais definições sejam claras e precisas, lembrando que esses documentos devem estar homologados por ambas as partes para ter validade em Acordos de Serviços>*

*Ex:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Nome da Medição*** | ***Formula*** | ***Objetivo*** | ***Critérios*** |
| *Taxa de cumprimento de Prazos* | *TCpz = Prazo realizado / Prazo previsto (dias)* | *Avaliar o cumprimento dos prazos acordados* | *Valor ideal = 1. Valor mínimo aceitável = 90%*  *Quando TCpz < 90% deverá incidir multa conforme descrito no item 13.x abaixo.* |
| *Densidade de defeitos residuais* | *Ddr = Defeitos / PF* | *Avaliar a qualidade dos produtos entregues* | *Valor ideal = 0*  *Valor máximo aceitável = 0,1 defeitos/PF*  *Quando TCpz > 0,1 defeitos/PF, deverá incidir multa conforme descrito no item 13.y abaixo.* |

*13.1: Critério de análise da medição Taxa de cumprimento de prazo*

*13.2: Critério de análise da medição Densidade de Defeitos residual.*

# GARANTIA

[Especificar a garantia do projeto conforme contrato estabelecido com o cliente.

Exemplo:

A contratada fornecerá garantia dos serviços prestados segundo o estabelecido no contrato nº **<XXXX/XXXXXXXX>** firmado com o <Cliente>. O período de garantia inicia-se a partir do término do projeto, identificado pelo **Termo de Encerramento do Projeto**.

OU definir o período de garantia do projeto especialmente para o projeto.

Exemplo:

A contratada dará garantia de **<XX> meses** dos serviços prestados, contados a partir do término do projeto, identificado pelo **Termo de Encerramento do Projeto**, desde que os fontes dos componentes entregues não tenham sido alterados sem o consentimento da CONTRATADA;

Caso haja a necessidade de prorrogação deste período de garantia, fica a cargo das partes a definição do período necessário, devendo este fato ser tratado e formalizado por meio de RM (Relatório de Mudança)

]

# Definições, Acrônimos e Abreviações

<Esta subseção fornece as definições de todos os termos, acrônimos e abreviações necessárias à adequada interpretação do documento.>

# Referências

<Referenciar outros documentos que possam nortear o projeto, como: Anteprojeto, Proposta Técnico-Financeira, Edital e outros porventura existentes.

Exemplos:

* Avaliação Técnica – Versão 1
* Visão – versão 1
* Especificações Suplementares – versão 2
* Relatório de Análise de Pontos de Função – versão 1

As versões citadas dos documentos tornam-se parte do acordo com o Cliente e, portanto necessitam ser homologadas previamente ou anexadas e aprovadas em conjunto com o acordo de serviço.>

# APROVAÇÕES

[Descrição das pessoas autorizadas para aprovação do documento. Incluir tantas pessoas quantas forem necesárias.]

As partes assinam o presente documento, acordando as metas, prazos e objetivos estabelecidos.

***<Cidade>, <XX> de <XXXXX> de <200X>***

|  |  |
| --- | --- |
| **<Nome>**  <Cargo> | **<Nome>**  <Cargo> – <Cliente> |
| **<Nome>**  <Cargo> | **<Nome>**  <Cargo> – <Cliente> |