

Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Software de Gestão de Estoque

Cauan Aranega S Passos

Gustavo Monção

Data de Início: 29/10/2024

Data de Término: 30/10/2024

1. Objetivo do SLA

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) define as expectativas de desempenho, disponibilidade e suporte para o software de gestão de estoque, estabelecendo parâmetros que garantem qualidade de serviço e satisfação dos usuários.

2. Identificação dos Serviços

- Cadastro de Produtos: Registro de novos produtos no sistema com atributos detalhados, como código, descrição, quantidade e preço.
- Controle de Entrada e Saída: Registro e monitoramento das transações de entrada e saída de produtos, mantendo o estoque atualizado.
- Geração de Relatórios: Emissão de relatórios de inventário, análise de movimentação e histórico de estoque.
- Integração com Outros Sistemas: Integração com sistemas financeiros e de ERP para sincronização de dados.

3. Métricas de Desempenho

Métrica	Valor-Alvo	Limite Inferior	Justificativa
Disponibilidade	99,9%	99%	Assegura a disponibilidade quase contínua para usuários internos e externos.
Tempo de Resposta	≤ 2 segundos	5 segundos	Garante resposta rápida para uma melhor experiência de usuário.
Taxa de Erro	≤ 0,1%	0,5%	Minimiza erros de processamento, garantindo

			confiança no sistema.
Capacidade	Suporte a 500 usuários simultâneos	400 usuários	Atende à demanda prevista para o uso interno e de parceiros.

4. Níveis de Serviço

- Usuários Internos (equipe da empresa e pessoal operacional):
- - Disponibilidade: 99,9% anual.
- - Tempo de Resposta: 2 segundos em 95% das solicitações.
- - Taxa de Erro: Não deve exceder 0,1% das transações diárias.
- Parceiros Externos (clientes ou fornecedores integrados ao sistema):
- - Disponibilidade: 99%.
- - Tempo de Resposta: 3 segundos em 90% das solicitações.
- - Taxa de Erro: Não deve exceder 0,5% das transações diárias.

5. Responsabilidades

- Equipe de Desenvolvimento:
- - Monitorar o sistema para manter os níveis de serviço definidos.
- - Realizar manutenções preventivas e corretivas quando necessário.
- - Notificar os usuários sobre períodos de manutenção planejada.
- - Fornecer suporte em caso de incidentes críticos.
- Usuários Finais:
- - Utilizar o sistema de acordo com as diretrizes e evitar comportamentos que possam prejudicar o desempenho.
- - Reportar incidentes ou problemas através dos canais de comunicação estabelecidos.

Monitoramento do SLA: A equipe de TI é responsável por monitorar o cumprimento das métricas e preparar relatórios mensais de desempenho do sistema.

6. Penalidades

- Redução de Pagamento: Em caso de falhas na disponibilidade ou tempo de resposta, uma redução proporcional nos pagamentos relacionados ao serviço pode ser aplicada.
- Relatórios de Incidentes: Em caso de taxa de erro elevada, a equipe de desenvolvimento será obrigada a apresentar um relatório detalhado das causas e medidas corretivas.

As penalidades serão aplicadas mediante três violações consecutivas ou cinco incidentes dentro de um período de seis meses.

7. Processo de Escalonamento

- Nível 1: O usuário reporta o problema à equipe de suporte. Prazo de resposta inicial: 1 hora.
- Nível 2: Caso o problema não seja resolvido em 4 horas, é escalado para o gestor de TI, que coordenará a resolução.
- Nível 3: Para problemas críticos não resolvidos em 8 horas, a gerência geral será notificada, e uma equipe dedicada será alocada para resolver o incidente.

8. Documentação do SLA

Este SLA será revisado anualmente para garantir sua adequação e eficácia. Assinaturas dos responsáveis:

Assinatura 1: Cauan Aranega S Passos

Assinatura 2: Gustavo Monção