# Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Software de Gestão de Estoque

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 Representante da Empresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Assinatura Representante da Equipe de Desenvolvimento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_