Contrato de Serviços(SLA)

Para

Isydório Donato

Por

Chapéu de palha

**28/10/2015**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gerador do documento:** |  |
| **Gerente de Negociação:** |  |

Versões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data** | **Revisão** | **Autor** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Aprovação

(Ao assinar abaixo, o cliente concorda com todos os termos e as condições definidas no presente acordo.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Cliente | Assinatura | Data |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Sumário

1. Acordo Geral................................................................................................... 3

2. Metas e Objetivos .......................................................................................... 3

3. Responsáveis ................................................................................................ 3

4. Ambiente de Serviço ...................................................................................... 4

5. Revisão Periódica........................................................................................... 4

6. Contrato de Serviço........................................................................................ 5 6.1. Escopo do Serviço....................................................................................... 5 6.2. Responsabilidades do Cliente..................................................................... 5 6.3. Responsabilidades do Provedor de Serviços.............................................. 5 6.4. Serviços Pressupostos................................................................................ 5

7. Gerenciamento do Serviço............................................................................. 6

8. Custos dos Serviços........................................................................................

**1. Acordo Geral**

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (SLA) entre a empresa Chapéu de Palha para o fornecimento de serviços necessários para apoiar e sustentar a empresa Isyodório Donato.

O presente acordo permanece válido até ser substituído por uma versão revisada com acordo mutuamente aprovado pelos interessados. As mudanças são registradas na seção “Alterações do presente acordo” e são efetivadas após a confirmação mútua das partes interessadas.

O presente Acordo define os parâmetros de todos os serviços abrangidos, como eles são mutuamente compreendidos pelos principais intervenientes.

**2. Metas e Objetivos**

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que o provedor está em condições de prestar serviço de apoio consistente de TI e de entrega ao cliente (s) pelo prestador do serviço (s).

O objetivo deste acordo é a obtenção de mútuo acordo entre a prestação de serviços de TI entre Provedor e Cliente.

Os objetivos deste acordo são os seguintes:

* Prestar serviço de referência, especificando claramente suas responsabilidades e papéis;
* Apresentar uma clara, concisa e mensurável descrição da prestação de serviços ao cliente;
* Listar condições da prestação de serviço efetivo de apoio e entrega.

**3. Responsáveis**

Os seguintes Provedores e o Cliente serão usados como base do acordo e representam os principais intervenientes associados a este SLA:

**Provedor de Serviço de TI:**  Chapéu de palha

**Cliente: Isydório Donato**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Nome** | **Contato** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**4. Ambiente de Serviço**

As informações a seguir fornecem detalhes sobre os usuários, ferramentas, aplicações e / ou outros componentes apoiadas por este SLA:

**Número de usuários:** [usuários finais]

**Número de usuários simultâneos:** [usuários simultâneos]

**Número de usuários registrados:** [usuários registrados]

|  |  |
| --- | --- |
| Descrição do usuário-base |  |
| Âmbito de aplicação |  |
| Infraestrutura de serviço |  |
| Dependência do SLA |  |

**5. Revisão Periódica**

Este acordo é válido a partir da data efetiva delineada neste documento e é válido até a data da rescisão. Este acordo deverá ser revisto pelo menos uma vez por ano fiscal, no entanto, em vez de uma revisão durante o período especificado, o atual acordo permanecerá em vigor.

O Gerente de Negócios é responsável por facilitar a revisões regulares do presente documento. O conteúdo deste documento pode ser alterado conforme necessário, desde que o mútuo acordo é obtido a partir do primeiro comunicado a todos os interessados e as partes afetadas. O proprietário do documento vai incorporar todas as revisões ulteriores e de obter acordos mútuos / as aprovações necessárias.

**Gerente de Negócios: [nome do gerente]**

**Periodicidade da revisão: [periodicidade]**

**Data prevista para revisão: [data prevista]**

Este acordo será enviado para os seguintes locais e vai ser acessível a todas as partes interessadas:

**Local do Documento: [Local do SLA]**

**6. Contrato de Serviço**

Os seguintes parâmetros detalhados nesta seção do contrato de serviço são da responsabilidade do prestador do serviço, no apoio contínuo do presente acordo.

**6.1. Escopo do Serviço**

**1. Requisitos Funcionais:**

## Cadastro

[RF001] Usuário root

**Descrição do caso de uso:** Por padrão o sistema terá um usuário root.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Nome e senha definidas por padrão.

**Saídas e pós-condição**: Usuário root definido no sistema.

[RF002] Cadastrar usuário administrador

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário root cadastre um usuário administrador no sistema.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Nome, CPF, RG, Telefone, E-mail, Endereço completo, nome de usuário, senha.

**Saídas e pós-condição**: um usuário administrador é cadastrado no sistema.

[RF003] Alterar dados de usuário administrador

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador altere seus dados no sistema.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Nome, CPF, RG, Telefone, E-mail, Endereço completo, nome de usuário, senha, confirmação de senha.

**Saídas e pós-condição**: os dados são alterados.

[RF004] Cadastrar projeto

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador cadastre um projeto.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Nome, descrição, data de inicio, data limite.

**Saídas e pós-condição**: um projeto é cadastrado no sistema.

[RF005] Alterar dados do projeto

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador altere os dados do projeto.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada os dados que se deseja alterar.

**Saídas e pós-condição**: os dados do projeto selecionado são alterados no sistema.

[RF006] Cadastrar usuário colaborador

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador cadastre um usuário colaborador no sistema.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Nome, CPF, RG, Telefone, E-mail, Endereço completo, nome de usuário, senha, confirmação de senha.

**Saídas e pós-condição**: um usuário é cadastrado no projeto.

[RF007] Excluir colaborador da equipe

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador exclua um usuário colaborador do projeto.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada o usuário deseja excluir da equipe.

**Saídas e pós-condição**: o usuário selecionado é excluído da equipe.

[RF008] Alterar dados do usuário colaborador

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que um usuário colaborador altere seus dados.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada os dados que o usuário deseja alterar.

**Saídas e pós-condição**: os dados são alterados no sistema.

[RF009] Criar equipe

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador crie a equipe para o projeto desejado.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**:

**Saídas e pós-condição**: A equipe é cadastrada no sistema.

[RF010] Cadastrar cliente

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador cadastre o cliente no sistema.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Nome, CPF, RG, Telefone, E-mail, Endereço completo, nome de usuário, senha, confirmação de senha.

**Saídas e pós-condição**: o cliente é cadastrado no sistema.

[RF011] Responsável aceitar ou rejeitar uma tarefa

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário responsável aceite ou rejeite uma tarefa atribuída a ele.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada um colaborador e a tarefa que se deseja definir ao mesmo.

**Saídas e pós-condição**: o responsável é atribuído a tarefa e a partir de então considera-se o início da atividade.

[RF012] Adicionar responsável pela tarefa

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador adicione um usuário responsável para a tarefa.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: O administrador selecionará o responsável pela tarefa dentre os membros da equipe

**Saídas e pós-condição**: Um usuário é adicionado à tarefa.

[RF013] Criar subtarefas

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário detalhe subtarefas na tarefa selecionada.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada a tarefa que se deseja definir subtarefas.

**Saídas e pós-condição**: os dados são cadastrados no sistema.

[RF014] Alterar tarefa

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador altere dados de uma tarefa desejada.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada a tarefa que se deseja alterar.

**Saídas e pós-condição**: os dados da tarefa são alterados no sistema.

[RF015] Excluir tarefa

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador exclua uma tarefa.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: recebe como entrada a tarefa que se deseja excluir.

**Saídas e pós-condição**: a tarefa é excluída do sistema.

[RF016] Atualizar tarefa

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que um usuário colaborador atualize o status da tarefa.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: deve receber como a tarefa que se deseja atualizar.

**Saídas e pós-condição**: o status da tarefa é atualizada no sistema.

[RF017] Cálculo de andamento do projeto

**Descrição do caso de uso:** O sistema fará o cálculo em porcentagem do andamento do projeto.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Total de tarefas e total de tarefas concluídas.

**Saídas e pós-condição**: Resultado em porcentagem.

[RF018] Cálculo de andamento de tarefas

**Descrição do caso de uso:** O sistema fará o cálculo em porcentagem do andamento das tarefas de cada usuário colaborador.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: Total de tarefas e total de tarefas concluídas.

**Saídas e pós-condição**: Resultado em porcentagem.

## Interface

[RF019] Ver projeto

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador, o usuário comum e o usuário cliente acompanhem o andamento do projeto e veja suas informações.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: deve receber como entrada o projeto que se deseja acompanhar.

**Saídas e pós-condição**: o usuário acompanha o projeto desejado.

[RF020] Ver tarefas

**Descrição do caso de uso:** Este caso de uso permite que o usuário administrador e o usuário comum acompanhem o andamento das tarefas e veja suas informações.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**Entradas e pré-condições**: deve receber como entrada a tarefa que se deseja acompanhar.

**Saídas e pós-condição**: o usuário acompanha a tarefa desejada.

1. **Não-Funcionais**

[NF001]Usabilidade

O sistema terá uma interface intuitiva, facilitando o uso do sistema e simplificando a aprendizagem de utilização do sistema com o decorrer do uso deste.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

[NF002] Criptografia

Para segurança da senha de acesso ao sistema.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

[NF003] Controle de usuários

Para segurança e integridade dos dados cada ator terá seus privilégios.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

[NF004] Desempenho

Embora não seja um requisito essencial o sistema deverá desempenhar suas funções adequadamente.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade**: |  | Essencial |  | Importante |  | Desejável |

**6.2. Responsabilidades do Cliente**

As responsabilidades e / ou requisitos dos clientes em apoio do presente acordo incluem:

• A adesão relacionadas com políticas, processos e procedimentos descritos nos Apêndices; • Adequação incidentes e / ou solicitar priorização como descrito anteriormente e / ou em cooperação com o prestador de serviços; • Opções de programação de todos os serviços relacionados com os pedidos e outros serviços especiais com o prestador de serviços; • Adequação da utilização de apoio conforme descrito no Apêndice A: Políticas relacionadas, Processos e Procedimentos; • Pagamento de todos os serviços relacionados com a instalação e / ou de configuração despesas anteriores à prestação do serviço; • Revisão todas as horas autenticadas pelo fornecedor de serviços para adequação; • Razoável disponibilidade do cliente representante (s) na resolução de um incidente ou serviço relacionado pedido.

**6.3. Responsabilidades do Provedor de Serviços**

As responsabilidades do provedor do serviço incluem:

• Reuniões devidamente associadas a resposta a incidentes relacionados com serviços; • Geração de relatórios trimestrais sobre os níveis de serviço para o cliente; • Formação exigida pessoal em serviço com instrumentos de apoio adequados; • Registrar todas as horas providas de recursos associados a serviços e prestados para a revisão pelo Cliente; • Devida notificação ao Cliente das manutenções programadas; • Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

**6.4. Serviços Pressupostos**

Pressupostos relacionados com o âmbito de serviços e / ou componentes incluem:

• Os serviços são prestados a clientes externos de TI e são comunicados aos gerentes de negócios; • Atendimento ao usuário básico permanecerá dentro de 5% dos efetivos níveis atuais; • Financiamento para maiores atualizações serão fornecidas pelo Cliente e tratado como um projeto fora do âmbito de aplicação do presente acordo; • Mudanças de serviços serão documentadas e comunicadas a todos os interessados.

**7. Gerenciamento do Serviço**

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES AO PRODUTO** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Acessibilidade** | Representa o grau que um serviço tem em prover determinado serviço, pois podem ocorrer situações onde um serviço possa estar disponível, porém não acessível |
| **Confiabilidade** | Garante a disponibilidade e confiabilidade dos recursos de TI, a fim de assegurar a satisfação do cliente e a reputação do negócio |
| **Desempenho** | Critério medido em termo de throughput (número de requisições fornecidas em um dado tempo) e latency (tempo entre o envio de pedido e o recebimento de resposta). Esse critério varia de acordo com cada serviço (pois cada modelo de negócio tem a sua variação de tempo de execução) |
| **Disponibilidade** | Critério de qualidade a ser verificado que informa se o serviço está pronto para uso imediato. Este aspecto pode se representado por uma probabilidade. Quanto maior for o valor da probabilidade maior será a disponibilidade do serviço |
| **Escalabilidade** | Refere-se ao aumento da capacidade de processar mais pedidos num mesmo dado intervalo de tempo sem comprometer o serviço |
| **Integridade** | Critério que faz referência ao comportamento de um serviço na execução de transações. Após a execução de uma transação, o estado da informação deve permanecer livre de inconsistências |
| **Interoperabilidade** | (Compatibilidade de software) o serviço deve ser capaz de se comunicar de forma transparente (ou o mais próximo disso) com outros sistemas (semelhante ou não) |
| **Robustez** | Serviços devem ser providos com alto grau de robustez. Robustez representa até que quanto um serviço pode trabalhar mesmo na presença de dados inválidos ou incompletos |

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES AO PROCESSO** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Aquisição** | Representa um acordo de nível de serviço (Service Level Agreement - SLA) entre duas partes (fornecedor e cliente), especificando em termos mensuráveis, quais serviços o fornecedor vai prestar, em termos contratuais |
| **Controle de mudanças** | Minimiza o impacto da mudança, requerida para resolução do incidente ou problema, mantendo a qualidade dos serviços, bem como melhorar a operacionalização da infra-estrutura |
| **Controle de qualidade de processo de software** | Assegura que os processos do serviço fornecido estão de acordo com os requisitos especificados e satisfazem aos planos e regras estabelecidas |
| **Controle de versões** | Estabelece e mantêm a integridade dos produtos de trabalho, utilizando a identificação da configuração, controle da configuração, comunicação do status da configuração e auditorias de configurações |
| **Desenvolvimento e Gerencia de Requisitos** | Confirma que o serviço reflete corretamente às especificações solicitadas. Podem ser: especificações funcionais, especificações de proteção e segurança, definição de dados e requisitos de bases de dados, requisitos de instalação e aceitação do produto e documentação do software |
| **Manutenção** | Realizar as alterações no software de acordo com as solicitações. Alterações que podem ser: Correções de falhas: resolução de problemas; Melhorias (novas solicitações ou adaptações) |
| **Possuir certificação de qualidade de processo** | Empresas devem possuir algum nível de capacidade no processo de desenvolvimento de software  Fonte: Entrevistado 1, Entrevistado 3, Entrevistado 5 |
| **Segurança** | Relacionada com a proteção de um conjunto de dados, no sentido de preservar o valor que possuem para um individuo ou uma organização. São atributos de confidencialidade na segurança de sistemas computacionais, informações eletrônicas e sistemas de armazenamento. O conceito se aplica em todos os aspectos de proteção da informação**.** |
| **Suporte/*help desk*** | Forma como será realizado o atendimento ao cliente, especificações de como acessar o help desk, horários e tempos de resposta |
| **Teste** | Efetuar testes no software para confirmar que corresponde às exigências definidas |

|  |  |
| --- | --- |
| **REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES À ORGANIZAÇÃO** | |
| **Item** | **Descrição** |
| Capacidade de infraestrutura | Assegura que a capacidade da infraestrutura está adequada às demandas do negócio conforme a necessidade e no tempo especificado |
| Funcionários tecnicamente competentes | Possuir comprovações oficiais de avaliações de capacidade técnica nas áreas em que os funcionários atuam |
| Previsão de continuidade de serviço | Gerenciamento da continuidade do negócio, assegurando que os recursos técnicos e sistemas de TI sejam continuados, garantindo a disponibilidade desse serviço |
| Tecnicamente competente na área de negocio | Ser capaz de desempenhar o serviço que oferece. Possuir conhecimento profundo e comprovado na área de negócio em que atua. |
| Utilização de padrões | Utilizando padrões, os serviços podem ser acessados e visualizados por qualquer pessoa ou tecnologia, independente de hardware ou software. Utilizados de maneira rápida e compatível com os novos padrões e tecnologias que possam surgir com a evolução da internet |

**8. Custos dos Serviços**