**ACORDO DE SERVIÇO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Gerador do documento:** | Dagno da Silva Souza  Joao Francisco da Silva Freitas |
| **Gerente de Negociação:** | Alba Maria Barros Freires |

**Versões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versão** | **Data** | **Revisão** | **Autor** |
| 1.0 | 23/04/2016 | Criação do documento | Dagno Souza |
| 1.1 | 24/04/2016 | Adição de novos dados | Alba Barros |
|  |  |  |  |

**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](#_Toc11315)

[2. Metas e Objetivos 3](#_Toc11316)

[3. Responsáveis 3](#_Toc11317)

[4. Revisão Periódica 4](#_Toc11319)

[5. Contrato de Serviço 4](#_Toc11320)

[5.1. Escopo do Serviço 4](#_Toc11321)

[5.2. Responsabilidades do Cliente 4](#_Toc11322)

[5.3. Responsabilidades do Provedor de Serviços 4](#_Toc11323)

[6. Gerenciamento do Serviço 5](#_Toc11325)

[7. Custos dos Serviços 7](#_Toc11326)

# Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de serviço entre a empresa Alpha para a prestação de serviços necessários para apoiar o cliente.

O acordo permanecerá válido até ser substituído por uma versão reavaliada com acordo mutuamente aprovado por ambas as partes.

As mudanças serão registradas na seção “Alterações do presente acordo” e são efetivadas após a confirmação das duas partes.

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

# Metas e Objetivos

O objetivo deste acordo é o de assegurar que as partes estão em condições de efetuar a negociação, que a empresaestá em condições de prestar serviço de apoio consistente de TI e de entrega ao cliente.

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

# 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:**  *Alpha*

**Cliente:** Irma de Oliveira Souza

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stakeholder** | **Nome** | **Contato** |
| Gerente de Projeto | Alba Barros | albabarrosf@gmail.com |
| Cliente | Irma de Oliveira Souza | Irma.oliveira@ufca.edu.br |

# Revisão Periódica

Este acordo é válido a partir da data efetiva delineada neste documento e é válido até a data da rescisão.

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:** Alba Barros

**Periodicidade da revisão:** 6 meses

**Data prevista para revisão:** 24/10/2016

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

**Local do Documento:** <https://github.com/renattobarbosa/kiu>

# 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.

## Escopo do Serviço

O Aplicativo KIU – Kariri Informação Utilitaria tem por objetivo trazer aos usuários, os locais existentes na região do cariri de forma pratica e fácil, nele os usuários poderão cadastrar locais novos, pesquisar locais e avaliar locais já cadastrados.

## Responsabilidades do Cliente

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

* Nesse projeto em especial a única obrigação do cliente é estar à disposição para esclarecer possíveis dúvidas a respeito do aplicativo.

## Responsabilidades do Provedor de Serviços

As responsabilidades do provedor do serviço incluem:

* *Desenvolver o aplicativo de forma satisfatória com o que o cliente deseja*
* *Fazer e entregar ao cliente toda a documentação que possa-lhe ser útil ou que seja de seu interesse*
* Facilitação de apoio ao serviço de todas as atividades que envolvam incidente, problema, mudança, liberação de configuração e gerenciamento.

# Gerenciamento do Serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES AO PRODUTO** | **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Acessibilidade** | Consiste na possibilidade de acesso a qualquer página do software que esteja disponível para o usuário |
| **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**  **Gerência 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 |
| **Testes** | | | Efetuar testes no software para confirmar que corresponde às exigências definidas |

# Custos dos Serviços

Esse projeto até o presente momento não tem um custo para o cliente, essa condição so poderá ser alterada em comum acordo e caso alguma mudança seja solicitada fora do período previsto para desenvolvimento