

**Acordo de Nível de Serviço
(SLA)
entre
Campus Universitário UFT
Palmas
e
Ary Henrique Morais de
Oliveira, Vinícius Aires
Barros e Thaylon Guedes
Santos**

Data 13/06/2016

Gerador do documento:	Vinícius Aires Barros
Gerente de Negociação:	Ary Henrique Morais de Oliveira

Versões

Versão	Data	Revisão	Autor
V1.0	10/06	Versão Final	Vinícius Aires Barros

Aprovação

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

Cliente	Assinatura	Data

1. Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (SLA) entre Ary Henrique Moraes de Oliveira, Vinícius Aires Barros e Thaylon Guedes Santos para o fornecimento de serviços necessários para apoiar e sustentar a empresa Direção de Campus Palmas da Universidade Federal do Tocantins.

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: Curso de Ciência da Computação

Cliente: Direção de Campus de Palmas Universidade Federal do Tocantins

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

Stakeholder	Nome	Contato
Prestador do Serviço	Ary Henrique Moraes de Oliveira	aryhenrique@uft.edu.br
Prestador do Serviço	Vinicius Aires Barros	viniciusaires7@gmail.com
Prestador do Serviço	Thaylon Guedes Santos	thaylongs@gmail.com
Diretora do Campus	Ana Lúcia Medeiros	
Vice-Diretor de Campus	Marcelo Leineker Costa	
Subprefeito do Campus	Luciano Costa	

4. Ambiente de Serviço

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

Número de usuários: 5.000

Número de usuários simultâneos: 1.000

Número de usuários registrados: 5.000

Descrição do usuário-base	O usuário base deste sistema é a comunidade acadêmica do campus de Palmas, o que abrange o corpo Docente, Discente e Técnico da instituição.
Âmbito de aplicações	A aplicação consiste em aplicativo móvel para a plataforma <i>Android</i> para a abertura de chamados e um sistema web administrativo para o encaminhamento.
Infraestrutura de Serviços:	A aplicação como todo faz uso de infraestruturas computacionais, tais como o uso de servidores virtuais de Banco Dados e Aplicação. Para seu funcionamento pleno é necessário a utilização de uma infraestrutura de rede para que seja possível a comunicação entre os clientes (dispositivos móveis) e o servidor da aplicação.
Dependências 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 anteriores e de obter acordos mútuos / as aprovações necessárias.

Gerente de Negócios: Ary Henrique Morais de Oliveira
Periodicidade da revisão: Anual
Data prevista para revisão: 01/06/2017

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

Local do Documento: Á definir

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

Aplicativo Móvel UFT Serviços	
Referência	Requisito
RF0001	A autenticação do usuário pelo aplicativo deve ser feita através de uma tela de <i>login</i> no aplicativo informando o e-mail institucional e senha. Ao autenticar no sistema deve ser identificado o nome do usuário, e-mail e tipo de usuário (discente, docente, técnico e terceirizado).
RF0002	O aplicativo móvel deve obter a localização de um chamado dentro das dependências da universidade. O espaço do domínio limita-se a áreas do campus universitário.
RF0003	O aplicativo deve prever os casos em que o sinal de GPS não puder ser obtido, mantendo o funcionamento das funções de cadastro dos chamados, mesmo com esse tipo de problema técnico.
RF0004	O aplicativo deve ter a capacidade de adicionar fotos e vídeos referentes a um dado chamado.
RF0005	O aplicativo deve manter os usuários informados sobre o estado das suas solicitações, pelo menos informando quando um chamado foi criado/enviado, está em atendimento e foi atendido.
RF0006	O aplicativo deve classificar os chamados dos usuários segundo o estado de atendimento, mostrando os que estão em aberto (aguardando atendimento), os que estão em atendimento e os que já foram concluídos.
RF0007	O aplicativo deve registrar as informações da localização dos chamados segundo a seguinte ordem: (1) campus, o instituto/unidade do campus, a região dentro do campus (necessário segmentar o campus), a área (interna ou externa), no caso da área interna, qual o bloco e a sala/setor (banheiro, escada, corredor e etc.).
RF0008	O aplicativo deve limitar as áreas da UFT em mapas geoprocessados, mesmo que as unidades do campus

	estejam em áreas diferentes <i>n</i> cidade, o mapa mostrado deve dar foco a eles e aponta-los.
RF0009	O aplicativo deve manter o funcionamento eficiente e eficaz considerando a quantidade de registros de acadêmicos registrados na base de dados e que podem usar o sistema simultaneamente.
RF0010	O aplicativo deve ter duas funções principais: (1) cadastramento de um chamado de manutenção, e (2) apresentação e acompanhamento de chamados.
RF0011	No cadastramento de chamado deve ser apresentado um formulário para ser inserido os tipos de chamado (ar condicionado, portas, lâmpadas e etc.), a localização (interna – blocos/salas – ou externa – localização geográfica/segmento de área interna), o tipo de chamado, conteúdo multimídia relacionado, patrimônio quando tiver e etc.
RF0012	A apresentação deve conter três abas classificando os chamados feitos pelo usuário em três estágios, são eles Chamados Em Aberto, Em Atendimento e Finalizados. Os chamados em cada aba são classificados pela data de abertura do chamado, onde as mais recentes são apresentadas nas primeiras posições.
RF0013	O foco do formulário de apresentação deve ser os chamados abertos, seguido da aba de chamados em atendimento e por último as de chamados encerrados.
RF0014	A apresentação deve mostrar o número de chamados suficientes para não sobrecarregar o funcionamento eficiente e eficaz do aplicativo, devendo carregar os demais consecutivamente.

Sistema Web Administrativo UFT Serviços	
Referência	Requisito
RF0001	A autenticação do usuário pelo aplicativo deve ser feita através de uma tela no sistema web de login informando o e-mail institucional e senha. Ao autenticar no sistema deve ser identificado o nome do usuário, e-mail e tipo de usuário (discente, docente, técnico e terceirizado).
RF0002	Ao autenticar no sistema web o usuário deverá ser redirecionado para a tela inicial do sistema, onde será apontado um mapa utilizando a API do Google Maps mostrando uma visão geral do Campus Universitário de Palmas e os problemas relatados toda sua área.
RF0003	Na tela inicial do sistema web deverá ser apresentado em guias três tabelas contendo três estágios do ciclo de vida dos chamados, sendo eles: Chamados Em Aberto, Chamado em Espera e Chamado Finalizados.
RF0004	O sistema deverá possibilitar a opção de atendimento de chamado em forma de caixa de diálogo, nela conterá informações detalhadas como o Tipo do Chamado, Data de Abertura e Descrição do Chamado. A separação das informações presentes na caixa de diálogo deverá ser dividida em abas com dados sobre a solicitação como foto do problema, formulário de resposta ao chamado contendo um caixa de texto e combobox para a mudança do estágio do chamado.

RF0005	O sistema deverá disponibilizar uma sessão para geração de relatórios e gráficos, tendo como parâmetro filtros de consulta escolhidos pelos usuários que administram o website.
RF0006	O sistema deverá atribuir a responsabilidade de atendimento do chamado a um grupo de funcionários (setor/departamento) ou atribuição individual por funcionário
RF0007	O sistema deverá implementar um serviço de encaminhamento das solicitações de ordem de serviço via <i>e-mail</i> .

6.2. Responsabilidades do Cliente

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

- A adesão relacionada 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	O sistema deverá estar acessível aos usuários de segunda à sábado das 06:00 até as 23h. Em caso de indisponibilidade do serviço ele deverá estar em funcionamento em um prazo de até 4 horas.
	Confiabilidade	O sistema deve garantir a confiabilidade dos dados que estão sendo trafegados durante a abertura e encaminhamento do chamado, mantendo assim a confiabilidade do sistema aos clientes.
	Desempenho	O sistema deverá ter o tempo de resposta de no mínimo 2 segundos onde em casos extremos como a geração de relatórios ou operações que demandam um maior tempo de processamento o tempo máximo será de 30 segundos.
	Disponibilidade	O sistema deverá estar disponível para uso do público no mínimo 80% do tempo previsto de funcionamento.
	Escalabilidade	O sistema deve oferecer a possibilidade de crescimento (escalabilidade) dos servidores para um maior poder de processamento quando necessário.
	Integridade	Os dados do sistema devem sempre estarem íntegros e em casos de eventuais falhas em uma transação é realizado o <i>rollback</i> da operação voltando ao estado original. Outro ponto importante para manter a integridade dos dados é manter uma rotina de backups para em caso de falhas irreversíveis seja possível restaurar o banco de dados.
	Interoperabilidade	O sistema deve se manter atualizado com relação as tecnologias de desenvolvimento e compatibilidade com o Sistema Operacional atual utilizado pelos usuários.
	Robustez	Mesmo em caso de da entrada de dados inválidas o sistema deve manter a opção do usuário editar ou deletar um chamado que esteja em seu estágio inicial que é o Em Aberto.

REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES AO PROCESSO	ITEM	DESCRIÇÃO
	Aquisição	Representa um acordo de nível de serviço (<i>Service Level Agreement - SLA</i>) 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 infraestrutura.
	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 mantém 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.
	Segurança	Relacionada com a proteção de um conjunto de dados, no sentido de preservar o valor que possuem para um indivíduo 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 <i>help desk</i> , horários e tempos de resposta.
	Testes	Efetuar testes no software para confirmar que corresponde às exigências Definidas.

REQUISITOS DE QUALIDADE REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	ITEM	DESCRI
	Capacidade de infraestrutura	Assegura que a capacidade da infraestrutura está adequada às demandas do negócio conforme a necessidade e no tempo
	Funcionários tecnicamente competentes	Possuir comprovações oficiais de avaliações de capacidade técnica nas áreas em que os funcionários atuam.
	Previsão de continuidade do 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 negócio	Ser capaz de desempenhar o serviço que oferece. Possuir conhecimento profundo e comprovado na área de negócio em que
	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.