

Service Level Agreement

Projeto ABC

Versão 01.01-D1 | 13/10/2005

Objetivo deste documento

Definir critérios de tempo e qualidade para o relacionamento entre Cliente e Fábrica para as trilhas de manutenção

Definimos critérios e fatores a controlar para as trilhas de manutenção do Cliente

Tempo

- ① Prazos para estimativas (cronograma e esforço) de solicitações de serviços**
- ② Prazos para avaliação (cronograma e esforço) de impactos**
- ③ Cumprimento dos cronogramas estabelecidos**

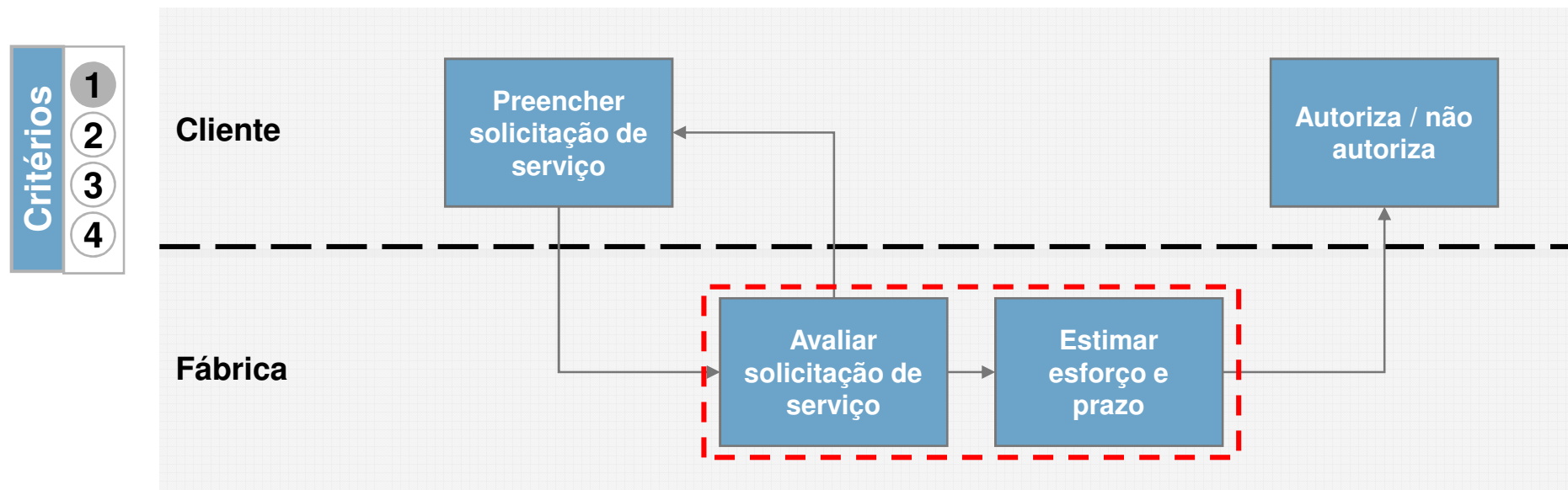
Qualidade

- ④ Número de defeitos (graves, aceitáveis e recorrentes) por entrega**

Aferição de métricas permitirá a avaliação de performance dos serviços prestados pela Fábrica

Prazos para estimativas de solicitações de serviço

Workflow das solicitações de serviço



Fábrica avaliará se solicitação de serviço é suficiente para elaboração das estimativas de cronograma e esforço



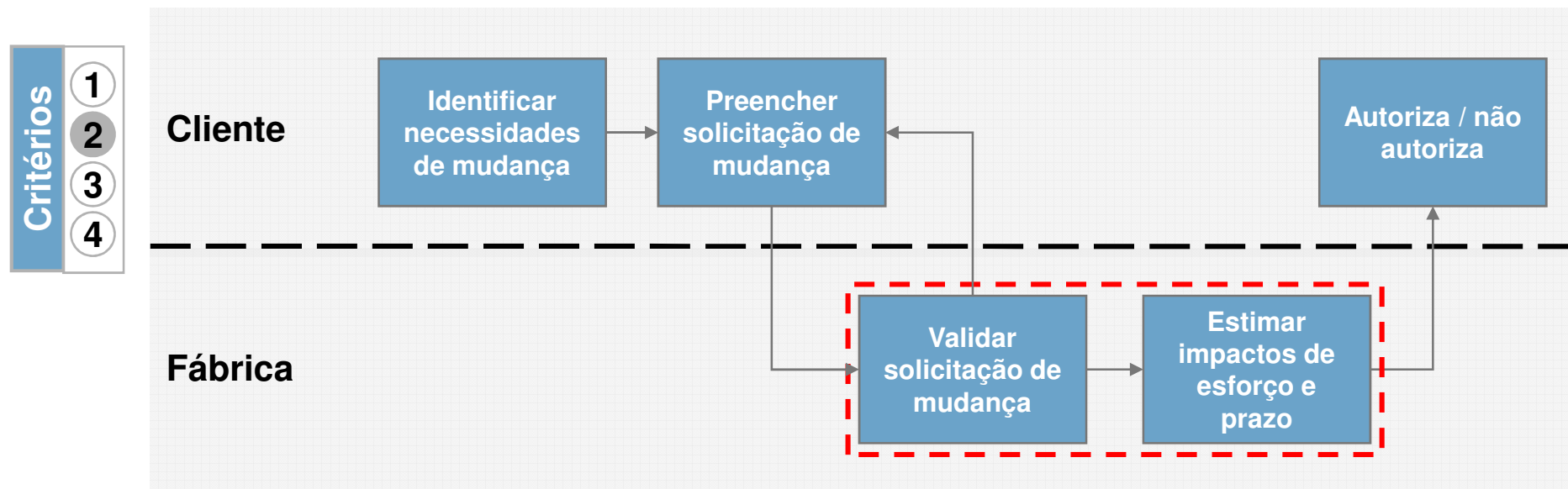
Fábrica apresentará esforço (h/h) e cronograma em prazo definido pela complexidade da solicitação

| | |
|-----------|---|
| Critérios | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |

| Complexidade | Prazo | Exemplo de Tipos de Serviço |
|--------------|----------|---|
| Baixa | 8 horas | Solicitações de textos, banners, imagens de destaque, banners/pop-ups (limitado a 01 conceito criativo), e-mail marketing |
| Média | 40 horas | Solicitações de produtos que exijam o desenvolvimento ou alteração de funcionalidades simples, como formulário de cadastro, inclusão de um destaque randômico gerenciado via ferramenta de gestão de conteúdo , banners/pop-ups (limitado a 03 conceitos criativos) |
| Alta | 60 horas | Solicitações de produtos que exijam o desenvolvimento de funcionalidades ou mudanças de seção com mudança da Arquitetura atual, Tours Virtuais, Jogos, Grandes Campanhas (04 ou mais conceitos criativos) , demais solicitações |

Prazos para avaliação de impacto

Workflow das solicitações de mudança



Fábrica avaliará se solicitação de mudança é suficiente para elaboração de estimativa de impacto



Fábrica apresentará estimativa de impacto (esforço e prazo) em prazo definido pela complexidade da solicitação

| | |
|-----------|---|
| Critérios | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |

| Complexidade | Prazo | Exemplo de Tipos de Serviço |
|--------------|----------|--|
| Baixa | 8 horas | Mudanças de briefing nas solicitações de textos, banners, imagens de destaque, banners/pop-ups (limitado a 01 conceito criativo), e-mail marketing |
| Média | 16 horas | Mudanças de escopo nas solicitações que não exijam a análise sobre funcionalidades, integração com banco de dados ou legados |
| Alta | 40 horas | Mudanças de escopo que gerem impactos sobre funcionalidades, banco de dados ou integração com legados |

Cumprimento do cronograma poderá ser afetado pela complexidade da solicitação de mudança

| Critérios | Complexidade | Desvio tolerado em relação ao previsto em cronograma | Exemplo de Tipos de Serviço |
|-----------|--------------|--|---|
| | Baixa | 0 dias | Solicitações de textos, banners, imagens de destaque, banners/pop-ups (limitado a 01 conceito criativo), e-mail marketing |
| | Média | 1 dia | Solicitações de produtos que exijam o desenvolvimento ou alteração de funcionalidades simples, como formulário de cadastro, inclusão de um destaque randômico gerenciado via ferramenta de gestão de conteúdo , banners/pop-ups (limitado a 03 conceitos criativos) |
| | Alta | 2 dias | Solicitações de produtos que exijam o desenvolvimento de funcionalidades ou mudanças de seção com mudança da Arquitetura atual, Tours Virtuais, Jogos, Grandes Campanhas (04 ou mais conceitos criativos) - demais solicitações |

Cronograma vigente poderá sofrer revisões em função de solicitações de mudanças ou eventuais atrasos em definições e aprovações por parte do cliente

Alguns fatores poderão gerar revisão de cronograma sem impacto no SLA



Atraso nos prazos definidos para aprovações de entregas

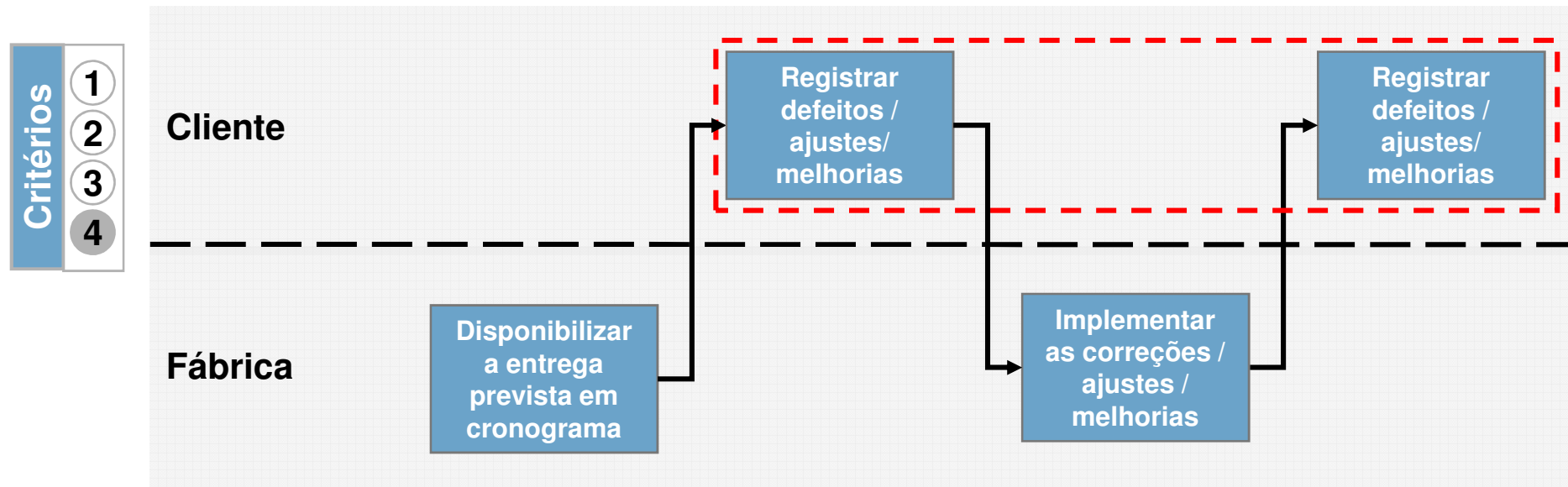
Atrasos no fornecimento de insumos (textos, bases, imagens)

Solicitações de mudanças de escopo que gerem impacto em horas e recursos

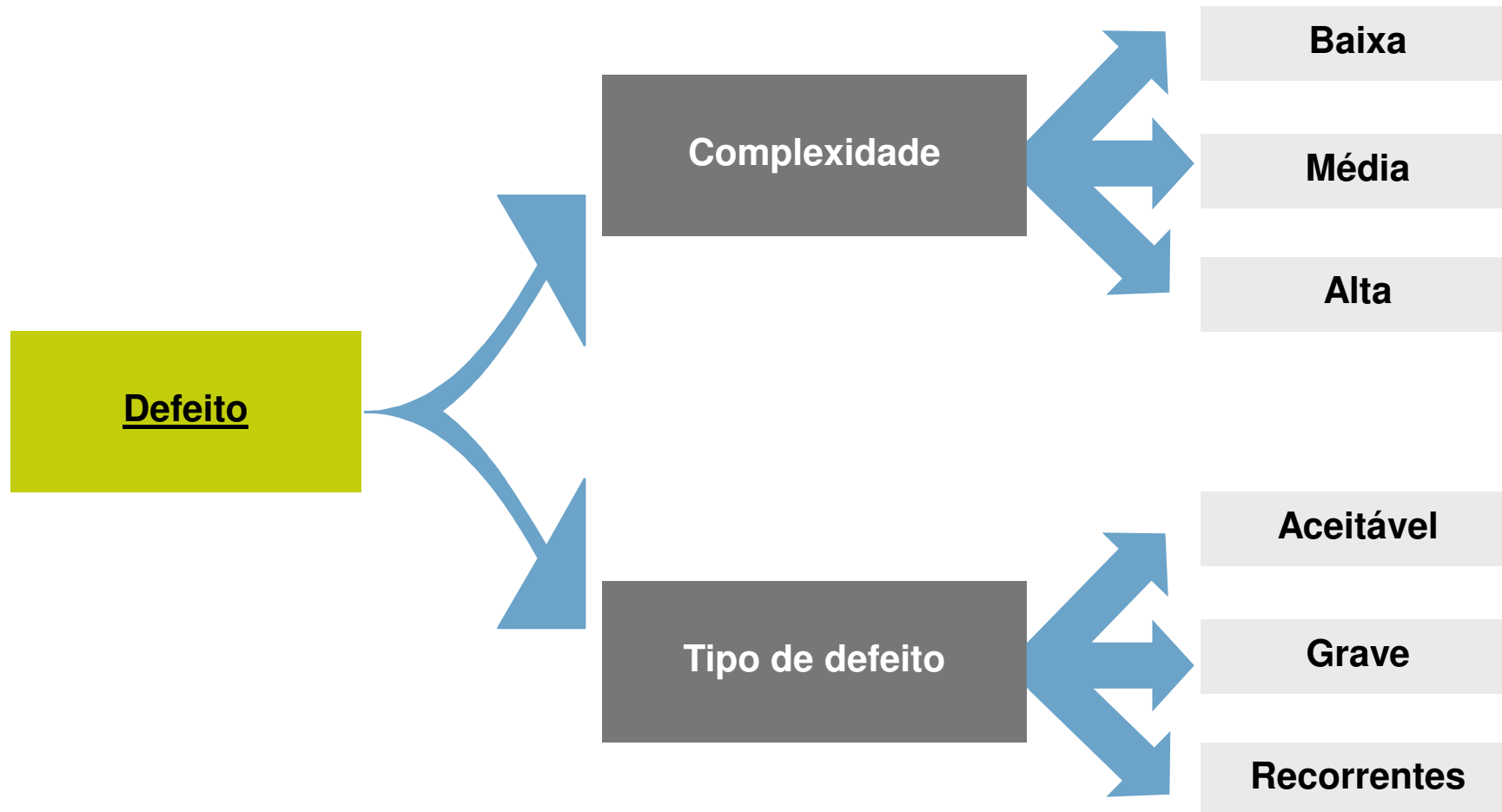
Falta da infra-estrutura estabelecida para ambiente de homologação e produção

Número de defeitos por entrega

Workflow da homologação das entregas



Defeitos serão segmentados por complexidade da solicitação de serviço e do tipo de defeito



Fábrica monitorará quantidade total de defeitos aceitáveis e graves por entrega parcial produzida

| | |
|-----------|---|
| Critérios | 1 |
| | 2 |
| | 3 |
| | 4 |

| Complexidade | Qtde de Defeitos Aceitáveis | Qtde de Defeitos Graves | Exemplo de Tipos de Serviço |
|--|-----------------------------|-------------------------|--|
| Baixa | 2 | 0 | Mudanças de briefing nas solicitações de textos, banners, imagens de destaque, banners/pop-ups (limitado a 01 conceito criativo), e-mail marketing |
| Média | 8 | 3 | Mudanças de escopo nas solicitações que não exijam a análise sobre funcionalidades, integração com banco de dados ou legados |
| Alta | 10 | 5 | Mudanças de escopo que gerem impactos sobre funcionalidades, banco de dados ou integração com legados |
| Será aceito apenas 1 (um) defeito do tipo recorrente por entrega | | | |

Número total de defeitos independe do número de homologações necessárias

Classificação do tipo de defeito

| Descrição | Exemplo de defeito |
|------------------|---|
| Aceitável | Defeitos que não impedem que o produto seja disponibilizado para o público final Defeitos que não gerem impactos para os objetivos de negócio do cliente |
| Grave | Defeitos que impedem que o produto seja disponibilizado para o público final Defeitos que gerem impactos para os objetivos de negócio do cliente |

Fábrica e Cliente terão responsabilidades para atingir excelência no nível de serviço

Respeitar parâmetros estabelecidos nas métricas previstas neste acordo

Orientar o Cliente quanto à correta utilização dos documentos que suportam este acordo

Registrar as métricas previstas neste acordo, apresentando-as nas reuniões de status

Adotar documentos padronizados (em comum acordo com a Fábrica) para efetuar:

- **Solicitações de Mudanças**
- **Solicitações de Jobs de Manutenção**
- **Entrega de Briefings**
- **Homologação de entregas**
- **Aceite formal de entregas**

Homologar entregas dentro dos prazos estabelecidos no cronograma do projeto

Glossário do Relacionamento

Horário de atendimento

Para cálculo de prazos, deve ser considerado os período de 09:00 e 18:00 de segunda à sexta

Entregas

Artefato resultante de projeto, passível de avaliação e aprovação pelo Cliente, por exemplo: WireFrames, Layouts, Especificação Técnica, HTML etc

Implementação e aperfeiçoamento do SLA

Implementação

Para a confirmação dos objetivos e adequação das métricas sugerimos a implementação deste acordo por fases:

1ª Fase 50% das aferições dentro das métricas

2ª Fase 75% das aferições dentro das métricas

3ª Fase 90% das aferições dentro das métricas

Aperfeiçoamento

A cada 2 meses mediante a análise conjunta das aferições, este acordo poderá ser revisado com o objetivo de adequação da estratégia à dinâmica do relacionamento