

Logotipo
da empresa

Nome da empresa

Contrato de Serviço (SLA)

para

[Cliente]

por

[Provedor]

Data

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

Logotipo Nome da empresa
da empresa

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.....	8

1. Acordo Geral

Este contrato representa um acordo de nível de serviço (SLA) entre a empresa [Provedor] para o fornecimento de serviços necessários para apoiar e sustentar a empresa [Cliente].

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:

Cliente:

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	[Descrição do usuário-base] ex.: usuário interno, usuário externo
Âmbito de aplicações	[Âmbito de aplicações] ex.: versões, módulos
Infraestrutura de Serviços:	[Infraestrutura de Serviços] ex.: rede, segurança
Dependências do SLA:	[Dependências do SLA] ex.: Acordos Nível Operacional (OLAS), sustentando Contratos (UCS), paralelamente SLA dependências, etc

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

Descrição dos Requisitos Funcionais e Não-Funcionais

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

Aqui serão descritos os SLOs.

Os SLOs podem ser compostos de uma ou mais métricas de qualidade de serviço. A combinação das métricas de QoS (*Quality of Services*) dentro de um SLO dependerá muito da arquitetura do serviço a ser prestado.

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 <i>throughput</i> (número de requisições fornecidas em um dado tempo) e <i>latency</i> (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 (<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 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 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 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 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	DESCRIÇÃO
	Capacidade de infra-estrutura	Assegura que a capacidade da infra-estrutura 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 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 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	

Logotipo Nome da empresa
da empresa

8. Custos dos Serviços

Aqui devem constar todas as informações referentes a valores e formas de pagamento do serviço.