



Acordo de Nível de Serviço

Especificação de Requisitos de Portais Web

Setor requisitante	
Projeto/Página Web	
Responsável	

1 – Introdução

1.1 – Objetivos do Documento

Este Acordo de Nível de Serviço tem por objetivo estabelecer critérios a serem observados na prestação do serviço de elaboração, implantação e manutenção de Portais de Conteúdo (sites), que será desenvolvido pelo Departamento de Sistemas de Informações da Secretaria de Tecnologia da Informação a fim de atender a demanda do setor requisitante.

Sendo assim, este acordo esclarece parâmetros de documentação histórica e funcional do portal, contribuindo para a possibilidade de planejamento de recursos, dirimir conflitos e esclarecer dúvidas de possíveis usuários e/ou desenvolvedores do referido portal.

1.2 – Escopo do Serviço

Desenvolvimento de portal setorial institucional, para prover a publicidade de informações e interação com seu público alvo.

1.3 – Visão Geral do Documento

As seções abaixo detalham a estrutura e funcionamento do portal, e de que forma pode ser realizada a medição e avaliação do serviço prestado, conforme acordado entre as partes.

Na segunda seção serão apresentadas todas as pessoas envolvidas e suas responsabilidades no aceite e manutenção deste acordo.

Nas seções seguintes serão detalhados os requisitos, o funcionamento e a estrutura do serviço. Nas últimas seções, serão descritos detalhes do acordo de nível de serviço e política de uso, incluindo a forma como deverá ser realizada a avaliação da eficiência do sistema.

2 – Participantes

O Site _____ foi solicitado formalmente, através do memorando __/____-____, com requisitos especificados em reunião ocorrida no dia ___ / ___ / _____ com a participação :

_____.

Os requisitos foram acordados com o servidor _____.

2.1 – Signatários

As seguintes pessoas participaram da negociação deste documento e concordam que o mesmo será utilizado formalmente como Acordo de Nível de Serviço e política de uso para o provimento do serviço.

Nome	Cargo/Função
Secretaria de Tecnologia da Informação/Desenvolvimento de Sistemas	
Setor Requisitante	

2.2 – Responsabilidades

2.2.1 – Secretaria de Tecnologia da Informação/Desenvolvimento de Sistemas de Informação

- a) Desenvolvimento e implantação do portal;
- b) Manter o sistema disponível com dados íntegros;

- c) Treinamento inicial ao administrador do portal;
- d) Fornecer estatísticas de acesso, quando necessário;
- e) Suporte à utilização do portal (via sistema de suporte: www.univasf.edu.br/suporte);
- f) Gerenciar permissões à inclusão de conteúdos do portal.

2.2.2 – Administrador do Portal

- a) Solicitar o cadastramento e atualização dos usuários que terão acesso aos sites para inclusão de conteúdo;
- c) Manter atualizadas as informações do portal;
- d) Solicitar suporte ao sistema quando necessário, via sistema de suporte;
- e) Treinamento dos usuários do sistema sempre que houver a necessidade;
- f) O Administrador do Portal poderá designar pelo menos dois usuários para serem responsáveis por qualquer um dos itens acima.
- g) Realizar transferência de conhecimentos a novos usuários do portal.

3 – Requisitos

- Design e layout adequados;
- Ferramentas de inclusão e gerenciamento de conteúdos (notícias, links, arquivos);
- Mecanismo de workflow para auxiliar o processo de publicação de itens no portal.
- Integração com redes sociais;

3.1 – Requisitos Mínimos para Funcionamento / Disponibilidade do Serviço

- a) Serviços de rede: intranet e internet (infraestrutura de TI);
- b) Serviço de suporte (www.univasf.edu.br/suporte);
- c) Serviço de servidor de aplicativo web (infraestrutura de TI);
- d) Serviço de servidor de banco de dados (infraestrutura de TI).

4 – Estatísticas

- Quantidade de visualizações por página;
- Quantidade de usuários;
- Quantidade de seções.

Obs: as estatísticas solicitadas a serem apresentadas serão referentes ao dia anterior à solicitação.

5 – Indicadores e Metas para Avaliação da Funcionalidade do Serviço

Indicador	Meta
Satisfação dos usuários realizadas através de pesquisas	80% bom ou ótimo
Disponibilidade do serviço	80%

6 – Riscos

- Cronogramas: Obedecer ao cronograma, considerando o surgimento de novos projetos, de maior prioridade.
- Mudanças no escopo: Projeto e implementação de novas funcionalidades não mencionadas na análise inicial do portal.
- Problemas técnicos: Indisponibilidade de rede.
- Problemas com pessoal: Absenteísmo em membros da equipe.
- Hardware: falhas de hardware, defeitos nos servidores.
- Riscos legais: Mudança na normatização que rege a padronização de sistemas.
- Problemas políticos: indisponibilidade de colaboradores para entrevistas para readequação do portal ou coleta de novos requisitos.

7 – Previsão de Atendimento

O tempo total para desenvolvimento do sistema será de 180 dias, com previsão de conclusão até o dia ___ de _____ de _____.

8 – Validade deste Documento

- a) O serviço previsto neste acordo, assim como a sua forma de prestação, somente poderá ser alterado a cada 3 (três) meses, sendo contados a partir da data da última alteração realizada.

Política de Uso

1. Do objetivo do Portal

- 1.1 O portal a ser desenvolvido para a Universidade Federal do Vale do São Francisco (Univasf) tem como finalidade exclusivamente a difusão de informações de caráter institucional. Desta forma, é vedada a publicação de conteúdo não relacionado às atividades acadêmicas, como propaganda comercial, e qualquer conteúdo adverso, que fuja do escopo relacionado à pesquisa, ensino, extensão e gestão universitária.
- 1.2 Entenda-se por portal um grande site que reúne e distribui conteúdos de várias fontes relacionadas ao seu assunto principal, como outros sites, blogs, canais de vídeo etc., funcionando como ponto de acesso inicial.
- 1.3 Site é um espaço virtual de informação organizada e estruturada de modo hierárquico para que seu conteúdo seja entendido e acessado com facilidade. Todo site deve apresentar uma “arquitetura de informação”, funcionando como um grande arquivo no qual as informações possam ser facilmente encontradas.

2. Da hospedagem do portal

2.1 É de inteira responsabilidade da STI a hospedagem do portal e dos sites institucionais desenvolvidos pela Universidade, assim como a atribuição de domínios, para acesso, e garantia de disponibilidade, de acordo com o nível de serviço acordado.

2.2 Cópias de segurança da base de dados e dos arquivos do portal e seus sites serão realizadas em periodicidade diária.

2.3 Manutenções preventivas que resultem em interrupção do serviço serão comunicadas com antecedência mínima de 24 horas.

2.4 – Verificada a não-alimentação do portal/site, por um período superior a 90 dias, sem motivo justificado a STI poderá despublicar o portal/site, tornando-o indisponível, após notificação formal ao solicitante e ao gestor do conteúdo e decorrido o período de 5 dias caso não se manifeste.

3. Plataforma de acesso

3.1 O acesso se dará a partir de navegadores web, de preferência o Mozilla Firefox e/ou Google Chrome.

4 . Do acesso ao portal

4.1 Somente usuários autorizados poderão ter acesso à área administrativa, onde será possível a inclusão do conteúdo, nestes termos:

4.1.1 É vedado o fornecimento de dados de acesso pelo administrador para uso de terceiros;

4.1.2 Todas as ações realizadas pelos usuários no ambiente do portal serão registradas, para fins de auditoria.

4.2 Os usuários do portal podem possuir os seguintes papéis, de acordo com as permissões que lhe forem conferidas:

4.2.1 **Usuário publicador** é aquele que tem permissão **para criar e postar** conteúdos diversos no portal da universidade ou no site do seu setor.

4.2.2 **Usuário editor** é aquele que tem permissão **APENAS para criar conteúdo**, mas para postar a informação no portal ou site necessita submetê-la a um usuário publicador para aprovação.

4.2.3 **Usuário Administrador** é aquele com permissão para modificar a estrutura do portal, aplicar temas, entre outras funções de Administração do site.

4.2.4 **Visitante** é toda e qualquer pessoa que acesse uma ou mais páginas dos sites e/ou do portal da Univasf em busca de informação.

5 Da estrutura do portal/site

5.1 As páginas criadas no âmbito institucional deverão seguir o padrão de modelo de identificação digital da instituição, não cabendo alterações no layout que modifiquem de forma significativa sua estrutura e organização da informação (cabeçalho, rodapé, menus horizontal e vertical e espaço de conteúdo).

6. Do conteúdo

6.1 O conteúdo do site que tiver sido publicado é disponibilizado de forma imediata para seus visitantes.

6.2 As informações publicadas são de responsabilidade do usuário que realizou a publicação e devem se enquadrar no escopo já citado no item 1, obedecendo aos demais dispositivos normativos e legislativos relacionados à publicações, como Lei de Acesso à Informação (Lei N° 12.527/2011), e direitos e garantias previstos na Constituição. O responsável pela publicação da

informação fica sujeito às penalidades administrativas, cíveis e criminais previstas em lei por qualquer dano à imagem ou à honra de terceiros.

6.3 A STI também não garante a veracidade, exatidão e atualidade dos conteúdos veiculados no Portal, se eximindo de toda e qualquer responsabilidade por eventuais perdas, danos e prejuízos de qualquer natureza decorrentes ante a falta destas.

6.4 Os conteúdos publicados, caso sejam considerados desnecessários para visualização a qualquer tempo, devem ser despublicados, jamais excluídos, de modo a manter o registro histórico e posterior consulta, caso necessário.

6.5 É vedada a incorporação nos portais de conteúdo protegido por direito autoral (copyright).

6.6 É vedada a incorporação de spams e pop ups.

6.7 É vedada a incorporação de links externos para conteúdos não relacionados às atividades institucionais.

6.8 Deverá ser fornecido um email institucional para cadastramento no portal, de modo a oferecer uma opção de contato para o usuário. Alterações no email utilizado devem ser comunicadas para modificação na base do portal.

6.9 O gestor de conteúdo deverá garantir o sigilo de dados considerados sigilosos, se responsabilizando em caso de publicação destes dados.

6.10 O descumprimento das cláusulas estabelecidas nesta política de uso ou a inobservância das responsabilidades definidas no Acordo de Nível de Serviço acarretarão a despublicação do portal, após comunicação oficial ao setor requisitante.

7. Do Suporte

7.1 A STI disponibilizará o suporte necessário para sanar dúvidas do usuário.

7.2 A STI não se responsabiliza por ações indiscriminadas por parte dos usuários que resultem em eliminação de arquivos e outros conteúdos, assim como a incidência de vírus decorrentes do upload de arquivos pelo usuário.

8. Termo de Compromisso

Ressalta-se que a assinatura deste Acordo de Nível de Serviço e desta Política de Uso implica, necessariamente, na aceitação de todos os termos, rotinas e diretrizes aqui especificados. As partes envolvidas assumem o compromisso mútuo de cumprir integralmente o conteúdo disposto neste documento.

Petrolina-PE, ___ de _____ de 20__.

STI-DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

SETOR REQUISITANTE