

ANEXO II DO CONTRATO

Item XI – Abreviaturas, Definições e Conceitos

Acordo de Nível de Serviço (ANS)

É a especificação, em termos mensuráveis e claros, dos parâmetros de qualidade, completude, consistência forma e prazo dos serviços que a CONTRATANTE espera da CONTRATADA.

Back office

Está associado aos departamentos administrativos de uma empresa, departamentos que mantêm nenhum ou muito pouco contato com os clientes. No back office ocorrem grande parte das atividades executadas pela empresa. Por exemplo, aí são realizadas as atividades dos departamentos de tecnologia, contabilidade, recursos humanos, serviços gerais, documentação e arquivamento etc.

O back office fornece o apoio ao front office e garante que as operações necessárias para a administração da empresa sejam realizadas.

Front office

São atividades de uma empresa que são concebidas para que tenham alta interação com o cliente.

ERP

Traduzido livremente como Sistema de Gestão Empresarial Integrada.

Lead Time

Intervalo entre a solicitação de um pedido e a entrega dele ao solicitante.

Manutenção

Tipos

Adaptativa

Adaptação do sistema para acomodar mudanças em seu ambiente externo, podendo ser de uma nova plataforma (hardware, sistema operacional) ou mudanças nas regras de negócio, legislação, políticas governamentais etc.

Corretiva

Eliminação de um erro/falha, defeito ou mau desempenho.

Evolutiva

Acréscimo de funcionalidades, não previstas/solicitadas originalmente.

Preventiva

O software é modificado para oferecer uma base melhor para futuras manutenções. Ou seja, para melhorar a sua confiabilidade ou manutenibilidade futura.

Motivação

Legal/Regulatória

Consiste nas atualizações funcionais a que o software tenha de ser submetido em função de mudanças em qualquer legislação, norma ou regulamento que afete a DESENBAHIA e que gere necessidade de atualizações e/ou evoluções na solução adquirida.

Mock

São objetos que simulam o comportamento de objetos reais de forma controlada, criados para testar o comportamento de outros objetos. Em outras palavras, os objetos mock são objetos “falsos” que simulam o comportamento de uma classe ou objeto “real” para que possa ser utilizado por uma unidade a ser testada.

OWASP

A Open Web Application Security Project (OWASP) é uma entidade sem fins lucrativos e de reconhecimento internacional que contribui para a melhoria da segurança de softwares aplicativos através da consolidação de informações relevantes que auxiliam na avaliação dos riscos de segurança e combate às formas de ataques através da internet.

Project Model Canvas

Modelo de concepção de plano de projeto que utiliza uma “tela de fundo” – canvas, em inglês – que será preenchida à medida que as partes interessadas colaborem para concepção da lógica do projeto.

Quality Assurance (QA)

Garantia da qualidade se refere a um programa de acompanhamento sistemático e avaliação dos diferentes aspectos de um projeto, serviço ou facilidade para garantir que os padrões de qualidade estão sendo cumpridos.

Release

Release é a entrega de um ou mais incrementos do produto prontos, gerados pelo time de desenvolvimento em um ou mais sprints sucessivos, para que sejam utilizados.

Service Level Agreement (SLA)

O mesmo que Acordo de Nível de Serviço.

SOA (Service Oriented Architecture)

Arquitetura orientada a serviços significa que arquitetura de software tem como princípio fundamental que as funcionalidades implementadas pelas aplicações devem ser disponibilizadas por meio de serviços.

Roadmap

Plano em alto nível de como o produto irá evoluir ao longo do tempo até um momento futuro determinado, expresso por uma linha do tempo com marcos, que são datas no futuro e objetivos do produto a serem alcançados.

Sistema de Integração de Aplicações (SIA)

É um framework desenvolvido pela DESENBAHIA para permitir que aplicações disponibilizem objetos de negócio no modelo orientado a objetos através do WCF - Windows Communication Foundation.

Workflow