



**Curso Superior de Formação Específica em
Análise de Sistemas**

Orientadora: Prof. Adja de Jesus Neto Rego

Projeto Final

**Sistema de Gestão de Eventos Turísticos
SITUR**

**Bruno Ferreira de Araújo
Liege Carolina Paz da Silva**

Fevereiro de 2008

RESUMO

Sistema de Gestão de Eventos Turísticos – SITUR

Bruno Ferreira de Araújo e Liege Carolina Paz da Silva

Este sistema tem por finalidade a gestão de pacotes turísticos da agência de viagens ART DREAMS LTDA. Este sistema controlará o cadastro de clientes, o processo de criação dos pacotes de viagens por parte da empresa, sua disponibilização aos clientes e a totalização de pacotes fechados.

Este documento contém a especificação do *software* SITUR, de acordo com as normas de elaboração de projetos do UniCEUB, utilizando modelagem orientada a objetos com UML, mostrando os requisitos de *software*, diagramas de *use cases*, diagrama de classes e diagrama de seqüência (BEZERRA, 2000; FOWLER, 2000; PRESSMAN, 2002). Além disso, contém telas e relatórios que compõem o SITUR.

Palavras-chaves: turismo, viagem, lazer, sistema de gestão.

SUMÁRIO

5. APRESENTAÇÃO	1
5.1. AUTORES	1
5.2. PROFESSOR ORIENTADOR DO PROJETO FINAL	1
5.3. LOCAL DE REALIZAÇÃO DO PROJETO	1
5.4. EMPRESA USUÁRIA DO SISTEMA	1
6. ANÁLISE INSTITUCIONAL	2
6.1. A EMPRESA E SEU NEGÓCIO.....	2
6.2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EXISTENTES NA EMPRESA	3
6.3. A EMPRESA E O SISTEMA PROPOSTO.....	4
6.4. SISTEMAS SIMILARES EXISTENTES NO MERCADO	4
7. PROBLEMAS DIAGNOSTICADOS	5
8. OBJETIVO GERAL DO SISTEMA	6
9. REQUISITOS DO USUÁRIO	6
9.1. REQUISITOS FUNCIONAIS	6
9.2. REQUISITOS DE INTERFACE EXTERNA.....	7
9.3. REQUISITOS DE INTERFACE COM AMBIENTE DE HARDWARE.....	7
9.4. REQUISITOS DE INTERFACE COM AMBIENTE DE SOFTWARE	7
9.5. REQUISITOS DE EXECUÇÃO	7
9.6. REQUISITOS GENÉRICOS	8
9.7. REQUISITOS INVERSOS	8
10. BENEFÍCIOS ESPERADOS	9
11. ABRANGÊNCIA E AMBIENTE.....	12
11.1. DESCRIÇÃO DA ABRANGÊNCIA DO SISTEMA	12
11.2. DIAGRAMA DE CASO DE USO (VISÃO MACRO).....	13
11.3. DESCRIÇÃO DOS ATORES	14
11.4. ORGANOGRAMA DA ORGANIZAÇÃO.....	15
11.5. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO DO SISTEMA.....	15
11.6. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DO SISTEMA: ATUAL E PREVISTO	15
12. MODELO DE DADOS	16
12.1. TÉCNICA E SIMBOLOGIA UTILIZADA	16
12.2. MODELO ENTIDADE-RELACIONAMENTO (CONCEITUAL).....	17

13. MODELAGEM LÓGICA E FISICA	18
13.1. DIAGRAMA DE CASOS DE USO	23
13.1.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda	23
13.1.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote	23
13.1.3. UC03 - Definir Hospedagem	23
13.1.4. UC04 – Definir Transporte.....	24
13.1.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais.....	24
13.1.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote	24
13.1.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro	24
13.1.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular.....	24
13.1.9. UC09 – Efetivar Venda.....	25
13.1.10. UC10 – Pesquisar Simulação de Venda	25
13.1.11. UC12 – Estornar Venda	25
13.1.12. UC13 – Manter Funcionário	26
13.1.13. UC14 – Manter Clientes PF	26
13.1.14. UC15 – Manter Clientes PJ.....	26
13.1.15. UC16 – Manter Empresas Parceiras.....	26
13.1.16. UC17 – Manter Serviços.....	27
13.1.17. UC18 – Definir Serviços Prestados.....	27
13.1.18. UC19 – Manter Categoria de Serviços.....	27
13.1.19. UC20 – Manter Pacote	27
13.1.20. UC21 – Manter Roteiro	28
13.1.21. UC22 – Emitir Relatório de Clientes Regulares.....	28
13.1.22. UC23 – Emitir Relatório de Clientes por Idade	28
13.1.23. UC24 – Listar Cadastro de Empresas Parceiras.....	28
13.1.24. UC25 – Listar Cadastro de Serviços	28
13.1.25. UC26 – Listar Cadastro de Categorias de Serviços	29
13.1.26. UC27 – Emitir Relatório de Serviços Vinculados.....	29
13.1.27. UC28 – Listar Cadastro de Pacotes	29
13.1.28. UC29 – Emitir Mapa do Pacote	29
13.1.29. UC30 – Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês	30
13.1.30. UC31 – Emitir Relatório de Vendas por Pacote.....	30
13.1.31. UC32 – Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas.....	30
13.1.32. UC33 – Emitir Contrato de Prestação de Serviços	30
13.1.33. UC34 – Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda.....	31
13.1.34. UC35 – Consultar Hospedagem.....	31
13.1.35. UC36 – Consultar Transporte	31
13.1.36. UC37 – Consultar Serviços Adicionais	31
13.1.37. UC38 – Consultar Passageiro do Pacote	32
13.1.38. UC39 – Consultar Titular do Pacote.....	32
13.1.39. UC40 – Pesquisar Vendas	32

13.2. ESPECIFICAÇÃO DOS CASOS DE USO	33
13.2.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda	33
13.2.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote	35
13.2.3. UC03 - Definir Hospedagem	38
13.2.4. UC04 – Definir Transporte	42
13.2.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais	44
13.2.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote	47
13.2.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro	49
13.2.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular	51
13.2.9. UC09 – Efetivar Venda	53
13.2.10. UC10 – Pesquisar Simulação de Venda	55
13.2.11. UC12 – Estornar Venda	58
13.2.12. UC13 – Manter Funcionário	61
13.2.13. UC14 – Manter Clientes PF	64
13.2.14. UC15 – Manter Clientes PJ	67
13.2.15. UC16 – Manter Empresas Parceiras	70
13.2.16. UC17 – Manter Serviços	73
13.2.17. UC18 – Definir Serviços Prestados	76
13.2.18. UC19 – Manter Categoria de Serviços	79
13.2.19. UC20 – Manter Pacote	81
13.2.20. UC21 – Manter Roteiro	86
13.2.21. UC22 – Emitir Relatório de Clientes Regulares	89
13.2.22. UC23 – Emitir Relatório de Clientes por Idade	91
13.2.23. UC24 – Listar Cadastro de Empresas Parceiras	93
13.2.24. UC25 – Listar Cadastro de Serviços	95
13.2.25. UC26 – Listar Cadastro de Categorias de Serviços	97
13.2.26. UC27 – Emitir Relatório de Serviços Vinculados	99
13.2.27. UC28 – Listar Cadastro de Pacotes	101
13.2.28. UC29 – Emitir Mapa do Pacote	103
13.2.29. UC30 – Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês	105
13.2.30. UC31 – Emitir Relatório de Vendas por Pacote	107
13.2.31. UC32 – Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas	109
13.2.32. UC33 – Emitir Contrato de Prestação de Serviços	111
13.2.33. UC34 – Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda	113
13.2.34. UC35 – Consultar Hospedagem	116
13.2.35. UC36 – Consultar Transporte	118
13.2.36. UC37 – Consultar Serviços Adicionais	120
13.2.37. UC38 – Consultar Passageiro do Pacote	122
13.2.38. UC39 – Consultar Titular do Pacote	124
13.2.39. UC40 – Pesquisar Vendas	126
13.3. DIAGRAMA DE ATIVIDADES	129

13.3.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda	129
13.3.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote	130
13.3.3. UC03 - Definir Hospedagem	131
13.3.4. UC04 – Definir Transporte.....	132
13.3.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais.....	133
13.3.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote	134
13.3.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro	135
13.3.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular	136
13.3.9. UC09 – Efetivar Venda.....	137
13.4. DIAGRAMAS DE SEQÜÊNCIA/COLABORAÇÃO	138
13.4.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda	138
13.4.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote	139
13.4.3. UC03 - Definir Hospedagem	140
13.4.4. UC04 – Definir Transporte.....	141
13.4.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais.....	142
13.4.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote	143
13.4.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro	144
13.4.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular	145
13.4.9. UC09 – Efetivar Venda.....	146
13.4.10. UC17 – Manter Serviços – INCLUIR	147
13.4.11. UC17 – Manter Serviços – ALTERAR	148
13.4.12. UC17 – Manter Serviços – EXCLUIR	149
13.4.13. UC19 – Manter Categoria de Serviços – INCLUIR	150
13.4.14. UC19 – Manter Categoria de Serviços – ALTERAR	151
13.4.15. UC19 – Manter Categoria de Serviços – EXCLUIR.....	152
13.4.16. UC26 – Listar Cadastro de Categoria de Serviços.....	153
13.4.17. UC30 – Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês	154
13.4.18. UC31 – Emitir Relatório de Vendas por Pacote.....	155
13.4.19. UC01 - Tratar Simulação de Venda	156
13.4.20. UC02 - Exibir Dados do Pacote	157
13.4.21. UC03 - Definir Hospedagem	158
13.4.22. UC04 – Definir Transporte.....	159
13.4.23. UC05 – Definir Serviços Adicionais.....	160
13.4.24. UC06 – Calcular Valor do Pacote.....	161
13.4.25. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro	162
13.4.26. UC08 – Vincular-Desvincular Titular	162
13.4.27. UC09 – Efetivar Venda.....	163
13.4.28. UC17 – Manter Serviços – INCLUIR	164
13.4.29. UC17 – Manter Serviços – ALTERAR	165
13.4.30. UC17 – Manter Serviços – EXCLUIR	166
13.5. DIAGRAMAS DE CASO DE USO – INTERAÇÃO ATOR X SISTEMA.....	167

13.5.1. Ator Funcionário.....	167
13.5.2. Ator Gerente.....	168
13.6. DIAGRAMA DE CLASSES.....	169
14. CLASSES DE DADOS.....	170
14.1. DESCRIÇÃO DAS CLASSES DE DADOS.....	170
14.2. DESCRIÇÃO DOS ATRIBUTOS.....	171
14.3. MODELO ENTIDADE-RELACIONAMENTO (FÍSICO).....	176
14.4. RELAÇÕES NORMALIZADAS.....	177
14.5. CORRESPONDÊNCIA ENTRE AS CLASSES DE DADOS E AS RELAÇÕES NORMALIZADAS.....	179
14.6. DESCRIÇÃO DAS CLASSES CONCRETAS (COM LISTA DE VALORES E/OU DOMÍNIOS)....	180
15. CLASSES DE INTERFACE.....	183
15.1. DOCUMENTOS DE CAPTAÇÃO DE DADOS.....	183
15.1.1. Padrões e convenções utilizados no desenho dos documentos de captação de dados.....	183
15.1.2. Relação de documentos de Captação de Dados.....	183
15.1.3. Descrição e modelo dos documentos de captação de dados.....	183
15.2. RELATÓRIOS IMPRESSOS.....	194
15.2.1. Padrões e Convenções Utilizadas no Desenho dos Relatórios.....	194
15.2.2. Relação dos relatórios.....	194
15.2.3. Descrição e modelo dos relatórios.....	194
15.3. TELAS.....	208
15.3.1. Padrões e convenções utilizados no desenho das telas.....	208
15.3.2. Diagrama de Navegação.....	209
15.3.3. Desenho das Telas.....	210
16. SOLUÇÃO DOS REQUISITOS DE IMPLEMENTAÇÃO.....	220
16.1. DIAGRAMA DE REDE.....	220
16.2. DIAGRAMA DE EXECUÇÃO E/OU COMPONENTES.....	221
16.3. SOFTWARES BÁSICOS E DE APOIO UTILIZADOS.....	222
16.4. DETALHAMENTO DOS EQUIPAMENTOS.....	222
16.5. MECANISMOS DE SEGURANÇA DE EQUIPAMENTO E INSTALAÇÕES.....	222
17. CUSTOS DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO.....	223
17.1. RECURSOS HUMANOS PARA DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA.....	223
17.2. RECURSOS HUMANOS PARA PRODUÇÃO DO SISTEMA.....	224
17.3. HARDWARE E SOFTWARE PARA O DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO.....	225
17.4. CUSTOS MENSAIS DE PRODUÇÃO DO SISTEMA.....	226
17.5. ESTIMATIVA BASEADA EM PONTOS DE CASO DE USO (ANDRADE, 2004).....	226
17.5.1. Total do Fator de Atores (TFA).....	226
17.5.2. Total do Fator dos Casos de Uso (TFUC).....	227
17.5.3. Total do Fator Técnico (TCF).....	229

17.5.4. Fator Ambiental (EF).....	230
17.5.5. Pontos de Função por Casos de Uso (UCP).....	230
18. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	231
19. GLOSSÁRIO	232
ANEXO I.....	235
ANEXO II.....	237

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. MODELO RELATÓRIO CADASTRO CLIENTE.....	196
FIGURA 2. MODELO RELATÓRIO DE CLIENTES REGULARES.....	197
FIGURA 3. MODELO RELATÓRIO DE CLIENTES POR FAIXA ETÁRIA.....	198
FIGURA 4. MODELO RELATÓRIO DE CADASTRO DE EMPRESAS PARCEIRAS.....	199
FIGURA 5. MODELO RELATÓRIO DE CADASTRO DE SERVIÇOS.....	200
FIGURA 6. MODELO RELATÓRIOS DE CADASTRO DE CATEGORIAS DE SERVIÇOS.....	201
FIGURA 7. MODELO RELATÓRIOS DE SERVIÇOS VINCULADOS.....	202
FIGURA 8. MODELO RELATÓRIOS DE CADASTRO DE PACOTES.....	203
FIGURA 9. MODELO MAPA DO PACOTE.....	204
FIGURA 10. MODELO RELATÓRIO DE VENDAS POR REGIÃO/MÊS.....	205
FIGURA 11. MODELO RELATÓRIO DE VENDAS POR PACOTE.....	206
FIGURA 12. MODELO RELATÓRIO DE COMISSÕES/REPASSES SOBRE VENDAS.....	207
FIGURA 13. TELA PRINCIPAL (HOME).....	211
FIGURA 14. VENDA DE PACOTE – DADOS BÁSICOS.....	212
FIGURA 15. VENDA DE PACOTE – DEFINIÇÃO DA HOSPEDAGEM.....	213
FIGURA 16. VENDA DE PACOTE – DEFINIÇÃO DO TRANSPORTE.....	214
FIGURA 17. VENDA DE PACOTE – DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS ADICIONAIS.....	215
FIGURA 18. VENDA DE PACOTE – CÁLCULO DO PACOTE.....	216
FIGURA 19. VENDA DE PACOTE – VINCULAÇÃO DO PASSAGEIRO AO PACOTE.....	217
FIGURA 20. VENDA DE PACOTE – VINCULAÇÃO DO TITULAR AO PACOTE.....	218
FIGURA 21. VENDA DE PACOTE – EFETIVAÇÃO DA VENDA.....	219

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 1. ANÁLISE DE RISCOS DO SISTEMA.....	12
TABELA 2. MODELO DE FORMULÁRIO PARA CADASTRO DO CLIENTE.	184
TABELA 3. MODELO DE FORMULÁRIO PARA RESERVA DE VIAGEM.	185
TABELA 4. MODELO DE FORMULÁRIO - RECIBO DE PAGAMENTO.	186
TABELA 5. MODELO DE FORMULÁRIO - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.	193
TABELA 6. CUSTO TOTAL DE PESSOAL.....	225

5. APRESENTAÇÃO

5.1. Autores

O Projeto Final do Sistema de Gestão de Eventos Turísticos - SITUR, foi desenvolvido por Bruno Ferreira de Araújo e Liege Carolina Paz da Silva, estudantes do quarto semestre do curso Superior de Formação Específica em Análise de Sistemas, no Centro Universitário de Brasília - UniCEUB.

5.2. Professor Orientador do Projeto Final

O orientador inicial do projeto final, desenvolvido na disciplina Projeto Final III, foi o professor Elmano Amâncio de Sá Alves. A atual orientadora do projeto a Professora Coordenadora Adja de Jesus Neto Rego orientou o processo de finalização.

5.3. Local de Realização do Projeto

O Projeto foi desenvolvido nas dependências do campus UniCEUB – Centro Universitário de Brasília, SEPN 707/909, CEP 70790-075, Telefone (061) 340-1600, Fax (061) 340-1523, www.uniceub.br, Brasília – DF.

5.4. Empresa Usuária do Sistema

O Sistema de Gestão de Eventos Turísticos - SITUR será utilizado pela empresa Art Dreams Turismo LTDA., sito à Rua Vicente Schaeffer, nº 6, Brusque – SC.

6. ANÁLISE INSTITUCIONAL

6.1. A empresa e seu negócio

O foco da empresa é a prestação de serviços de turismo para destinos nacionais, sendo subdividida em duas áreas de atuação: turismo de lazer e turismo de eventos e negócios. No turismo de lazer, são realizadas pesquisas em jornais, revistas especializadas, Internet e também por parte da demanda dos clientes, visando identificar os destinos mais procurados. Com base nestas pesquisas, a empresa tem condições de analisar a viabilidade de concretização da viagem e a definição dos preços de venda dos pacotes. O gerente de vendas obtém estes valores através de cotações dos preços de custo dos serviços junto às empresas parceiras credenciadas e, posteriormente, a este valor são incorporadas as comissões do agente de viagens (responsável pela venda) e da agência, bem como o rateio das despesas de manutenção da empresa (gastos com telefone, compra de brindes, salários dos funcionários, conta de luz, acesso corporativo a internet, correspondências etc.).

As empresas credenciadas podem prestar mais de um serviço. Estes serviços, por sua vez, são subdivididos em categorias, como podemos ver nos exemplos abaixo:

- Transporte (para o destino ou traslado local);
- Hospedagem;
- Alimentação, quando não inclusa na hospedagem;
- Entretenimento etc.;

Após a obtenção dos preços finais de cada serviço, os gerentes efetuam a reserva destes junto às empresas parceiras pelo preço previamente cotado, limitadas à quantidade mínima e máxima de passageiros. A definição desses limites é baseada na quantidade de lugares disponíveis nos transportes a serem contratados bem como na margem de lucro considerada viável para a agência. Realizado o processo de reserva dos serviços, é iniciada a criação e a montagem do pacote. Este último processo caracteriza-se pela vinculação dos serviços reservados ao pacote. Os serviços podem ser vinculados como “essenciais”, indicando que irão compor o preço básico do pacote; e “opcionais”, indicando que os serviços só farão parte do preço final de venda do pacote, caso o cliente decida contratá-lo.

Com o pacote criado, é realizada uma ampla divulgação nos meios de comunicação locais, nas escolas, associação de moradores, empresas etc. As viagens são realizadas somente se houver um número mínimo de interessados.

Para se realizar viagens para congressos, seminários e exposições, o chamado turismo de eventos e negócios, a empresa encaminha malas-diretas para as principais empresas da região e, caso o cliente deseje, são agendadas apresentações para exposição dos pacotes oferecidos. Os custos são definidos levando-se em consideração o destino desejado, o número de funcionários e o levantamento dos custos dos serviços mencionados anteriormente.

As vendas dos pacotes são realizadas para um cliente, podendo ser individual ou em grupo. O responsável pela compra é a pessoa física ou jurídica que assina o contrato. Para efetuar a compra do pacote, são registrados CPF, endereço, nome completo, data de nascimento, telefones de contato e um e-mail, se o responsável o possuir. Para pessoa jurídica, registra-se o CNPJ, nome/razão social, endereço, telefone de contato, e-mail (opcional) e quantidade de funcionários.

A empresa é composta por 10 funcionários, sendo distribuídos nas funções de agente de viagens, gerente de vendas, gerente financeiro, advogado e diretor. O controle contábil da empresa é feito por um escritório especializado de contabilidade.

6.2. Sistemas de Informação Existentes na Empresa

Atualmente, existe o DOCS, no setor jurídico, responsável pelo controle de toda documentação da agência (CNPJ, Inscrição Estadual, Notas Fiscais, Seguro Viagem, documentos decorrentes de ações trabalhistas etc.). Este sistema é de extrema importância, pois, graças ao controle de prazos de documentação, é possível manter a regularidade da empresa perante os órgãos fiscalizadores ou monitorar quaisquer ações que dependam dos prazos das documentações citadas.

6.3. A Empresa e o sistema proposto

A empresa se mostrou favorável à adoção do SITUR, já que, por intermédio deste, poderá ter um controle mais efetivo das viagens realizadas, através da montagem, definição e comercialização dos pacotes de turismo. Estes recursos permitirão, em menos tempo, a geração e disponibilização dos produtos da empresa. Através da gestão do cadastro de clientes e empresas parceiras, será possível criação de malas-diretas e contato telefônico para oferecer novos pacotes turísticos.

6.4. Sistemas Similares existentes no Mercado

Foram identificados dois sistemas voltados para agências de viagens, a seguir:

- *GAT (Gestão de Agências de Turismo) – Versão Millenium / RGB Software LTDA;*
- *AMADEUS / Amadeus Brasil;*

Conforme análise, os *softwares* demonstram ter capacidade de atender os requisitos do cliente, mas apresentam alto custo de aquisição e manutenção, além da necessidade de treinamento avançado da equipe para uso de todas as funções. Para isto, seria necessário o deslocamento de pessoal que, em conjunto com a alta rotatividade no quadro de agentes de viagens, geraria custos significativos para a empresa.

7. PROBLEMAS DIAGNOSTICADOS

Conforme entrevistas presenciais e por telefone, realizadas com a diretora da empresa, foram identificados os seguintes problemas:

- **Cadastro de Clientes**

Deficiência no cadastro de clientes, pois o registro dos dados é realizado em planilhas eletrônicas, sem garantia de consistência. Com base nesses dados, são encaminhadas malas-diretas via correio ou fax, meios menos eficientes que o e-mail. Outro fato é a dificuldade de atualização dos dados, já que apenas uma pessoa pode atualizar a planilha de cada vez.

- **Cadastro de Empresas Parceiras**

As empresas parceiras são aquelas que dão suporte ao negócio, oferecendo serviços diversos, tais como: hospedagem, locação de automóveis, empresas de transporte etc. Atualmente, é mantido um cadastro manual com nome e telefone dessas empresas. Na maioria das vezes, os dados existentes estão desatualizados, causando perda de tempo e produtividade.

- **Cadastro, Montagem e Venda dos Pacotes de Viagens**

Como todo registro é manual, existe um grande problema em criar os pacotes de viagens, bem como a definição do roteiro. O cálculo dos custos de cada componente de um pacote (hospedagem, transporte, comissões etc.) e a definição do roteiro de viagem é todo realizado em planilhas eletrônicas, causando uma demora maior na disponibilização do pacote para comercialização. Outro risco é a possibilidade de erro de cálculo, que pode fazer o pacote ser vendido abaixo do preço de custo real, gerando prejuízos para a empresa, uma vez que o cliente dificilmente aceitaria pagar um valor maior que o originalmente acertado. Um outro aspecto apontado é o quesito de segurança, já que os arquivos armazenados ficam em pastas sem proteção e sem controle de acesso.

8. OBJETIVO GERAL DO SISTEMA

O sistema proposto tem por finalidade gerir os pacotes de viagens comercializados pela empresa.

9. REQUISITOS DO USUÁRIO

9.1. Requisitos Funcionais

Cliente: Cadastro, manutenção e consulta.

O sistema proposto disponibilizará funcionalidades que permitirão o gerenciamento da base de clientes de forma centralizada, segura e menos suscetível à perda de informações.

Funcionário: Cadastro, manutenção e consulta.

O sistema permitirá a inclusão de dados básicos dos cliente, permitindo a utilização da ferramenta bem como o controle de acesso mediante senha.

Empresa Parceira: Cadastro, manutenção e consulta; Definição dos serviços prestados.

Em relação às empresas parceiras, o sistema permitirá a manutenção dos dados básicos da empresa e o efetivo mapeamento dos serviços prestados por elas.

Pacotes de Viagens: Criação dos pacotes (definição do roteiro, preço e comissões sobre as vendas) e Comercialização.

O sistema disponibilizará funcionalidades que permitam a criação dos pacotes de viagens, incluindo a criação dos roteiros, definição de preços e comissões aos agentes de viagens e o controle das vendas.

Relatórios e Documentos: Clientes cadastrados; Contrato de prestação de serviços; Pacote e serviços adicionais contratados; Clientes Regulares; Clientes participantes do pacote; Serviços do Pacote; Vendas (por região/mês); Comissões sobre vendas;

Os relatórios mencionados acima darão a posição exata do andamento das vendas e os demais controles cadastrais necessários para que se mantenha a qualidade das informações armazenadas.

9.2. Requisitos de Interface Externa

A interface com o usuário deverá ser desenvolvida utilizando-se linguagens que geram conteúdo estático (HTML) e dinâmico (JSP) e serão apresentados em navegadores de internet que dêem suporte aos padrões do W3C. Para impressão dos relatórios, deverá ser utilizado papel A4 sem restrição quanto à gramatura ou cor.

9.3. Requisitos de Interface com Ambiente de Hardware

Os requisitos mínimos necessários para operação do sistema são:

- Monitor com resolução mínima de 1024x768, 256 cores.
- Impressora do tipo “jato de tinta” ou laser, com capacidade para impressão em papel A4.

9.4. Requisitos de Interface com Ambiente de Software

O SITUR não terá interface com o DOCS, conforme o contexto atual do projeto. Entretanto, este recurso poderá ser implementado em futuras versões, conforme a necessidade e interesse da empresa.

9.5. Requisitos de Execução

O carregamento das páginas do SITUR não deverá ultrapassar 4 segundos, em média, entre a requisição e o processamento da requisição.

9.6. Requisitos Genéricos

Para garantir a segurança, o SITUR suportará, em todo acesso, a criptografia por meio do protocolo HTTPS. Para acessar o sistema, cada usuário deverá ter uma senha de identificação.

O sistema deverá ter como fator de disponibilidade de 99,5% / ano e permitir, no mínimo, 10 acessos simultâneos.

O acesso ao conteúdo será controlado levando em conta o perfil do usuário no sistema.

9.7. Requisitos Inversos

O SITUR não abrangerá:

- O controle de impostos provenientes dos pagamentos realizados às empresas parceiras;
- Estatísticas de atendimento;
- Pagamentos dos pacotes;
- Gerenciador de RH;
- Sistema de ponto dos funcionários.

O SITUR poderá ser implantado em outras empresas. Entretanto, deverá ser verificado se as funcionalidades iniciais abrangidas atendem as necessidades do negócio.

10. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Com a adoção do SITUR, a empresa espera obter mais qualidade e confiabilidade nos cadastros a serem mantidos. Um cadastro qualificado pode, indiretamente, gerar novas oportunidades de negócio, já que é possível conhecer as reais necessidades dos clientes e parceiros.

Na gestão dos pacotes de viagens, a empresa espera disponibilizar os pacotes de viagens de uma forma mais tempestiva e flexível, que atenda os mais variados perfis de clientes.

Com a implantação do Sistema, esperam-se os seguintes benefícios:

- Melhora no cadastro dos pacotes, clientes e empresas parceiras. Todos estes cadastros deverão ser realizados eletronicamente, tendo assim uma maior garantia de consistência e facilidade de atualização. Com base nesses dados, serão encaminhadas malas-diretas via e-mail e correio.
- Aumento de produtividade e ganho de tempo, devido à informatização dos processos.
- O controle de acesso será mais eficiente, pois os usuários só terão acesso às informações que o seu perfil de segurança permite.
- Facilitar a montagem de novos pacotes, pois haverá a guarda dos dados e informações de pacotes anteriores.
- Implantação de um cadastro único com todas as informações dos clientes e empresas parceiras, reduzindo o tempo de atendimento.

- Maior quantidade de pacotes e opções aos clientes, devido à sistematização do processo de criação dos pacotes de turismo, um fator que poderá ser decisivo na escolha da empresa por parte do cliente. Atualmente a flexibilidade e a facilidade de acesso às informações de pacotes são decisivas na hora de negociar e comprar pacotes turísticos
- Menor risco de prejuízos financeiros, uma vez que os cálculos de custos estarão automatizados e não mais sendo feitos manualmente.
- Emissão de relatórios gerenciais sobre vendas, trazendo dados pertinentes que ajudarão na tomada de decisão e na definição das estratégias de comercialização dos produtos.

ANÁLISE DE RISCO

Fonte de risco	Risco (evento)	Aplicabilidade	Exemplos	Impacto	Fases onde o evento pode ocorrer	Tipo de resposta	Resposta ao risco	Severidade	Probabilidade de ocorrência
Escopo	Expectativas dos usuários com relação ao projeto não estão sendo atendidas.	Aplicável a qualquer projeto.	1) O escopo do projeto não foi bem negociado com os usuários, e há divergências sobre os produtos finais do projeto.	Satisfação do usuário, prazo, custo	Construção	Evitável	Ação a ser executada previamente pela empresa: O escopo do projeto e o plano de comunicação devem ser aprovados pela empresa. Se, ao longo do projeto acontecerem situações imprevistas em função de falhas no escopo, o escopo será alterado e a empresa aceitará a renegociação de prazo e custo (se houver necessidade).	Alta	Remota
Escopo	Mudança nos objetivos e estratégias da empresa ou na prioridade do projeto.	Aplicável a qualquer projeto.	1) O patrocinador do projeto sai da empresa, e a nova gestão tem prioridades diferentes da gestão anterior. Os prazos do projeto precisam ser dilatados; 2) Novos objetivos implicam em ampliar o escopo do projeto. Além de atender às áreas Comercial e Financeira, o projeto deve atender também à área de Marketing.	Prazo e custo	Construção	Controlável mediante plano de contingência	Ação a ser executada pelo Gerente do Projeto: Reavaliar o escopo do projeto, e discutir prazos e custos conforme as novas necessidades.	Muito alta	Remota
Especificação	Retrabalho necessário em função de especificação incorreta por parte dos usuários ou analistas.	Aplicável a qualquer projeto.	1) Fórmulas de cálculo são passadas com erro para a equipe. Retrabalho é necessário para acertar as fórmulas; 2) O mapeamento de/para contém erros que implicam em retrabalho;	Produtividade (prazo e custo)	Construção	Controlável mediante plano de contingência	Ação a ser executada pelo Gerente do Projeto se os erros de especificação forem causados pela empresa: Registrar o ocorrido, juntamente com o tempo e custo despendidos adicionalmente. Se esse tempo e custo forem relevantes (conforme as necessidades de tempo e custo adicionais estimadas pelo Gerente do Projeto), a empresa aceita renegociá-los.	Muito alta	Alta
Infra-estrutura	Infra-estrutura requerida pelo projeto (conforme documento "Necessidades de Infra-estrutura") não disponível ou precária.	Aplicável a qualquer projeto.	1) A equipe não possui ambiente adequado para interação e integração.	Produtividade (prazo e custo)	Todas	Controlável	Ação a ser executada previamente pela empresa: O documento Necessidades de Infra-estrutura deve ser analisado e aprovado pela empresa. Caso não seja possível atender às necessidades do projeto, a empresa aceita que o Gerente do Projeto modifique o projeto de forma a adicionar um percentual às horas previstas para cada produto afetado pela ausência de condições ideais. Esse percentual será calculado pelo Gerente do Projeto em função da perda de	Alta	Moderada

							produtividade, e será registrado.		
Pagamentos	Pagamento previsto no contrato não realizado	Aplicável a qualquer projeto.	1) Pagamento previsto para o final de determinada fase não aconteceu, em função de dificuldades burocráticas da empresa.	Custo	Todas	Controlável	A empresa aceita a interrupção dos trabalhos até que o pagamento seja realizado.	Alta	Remota

Tabela 1. Análise de Riscos do Sistema

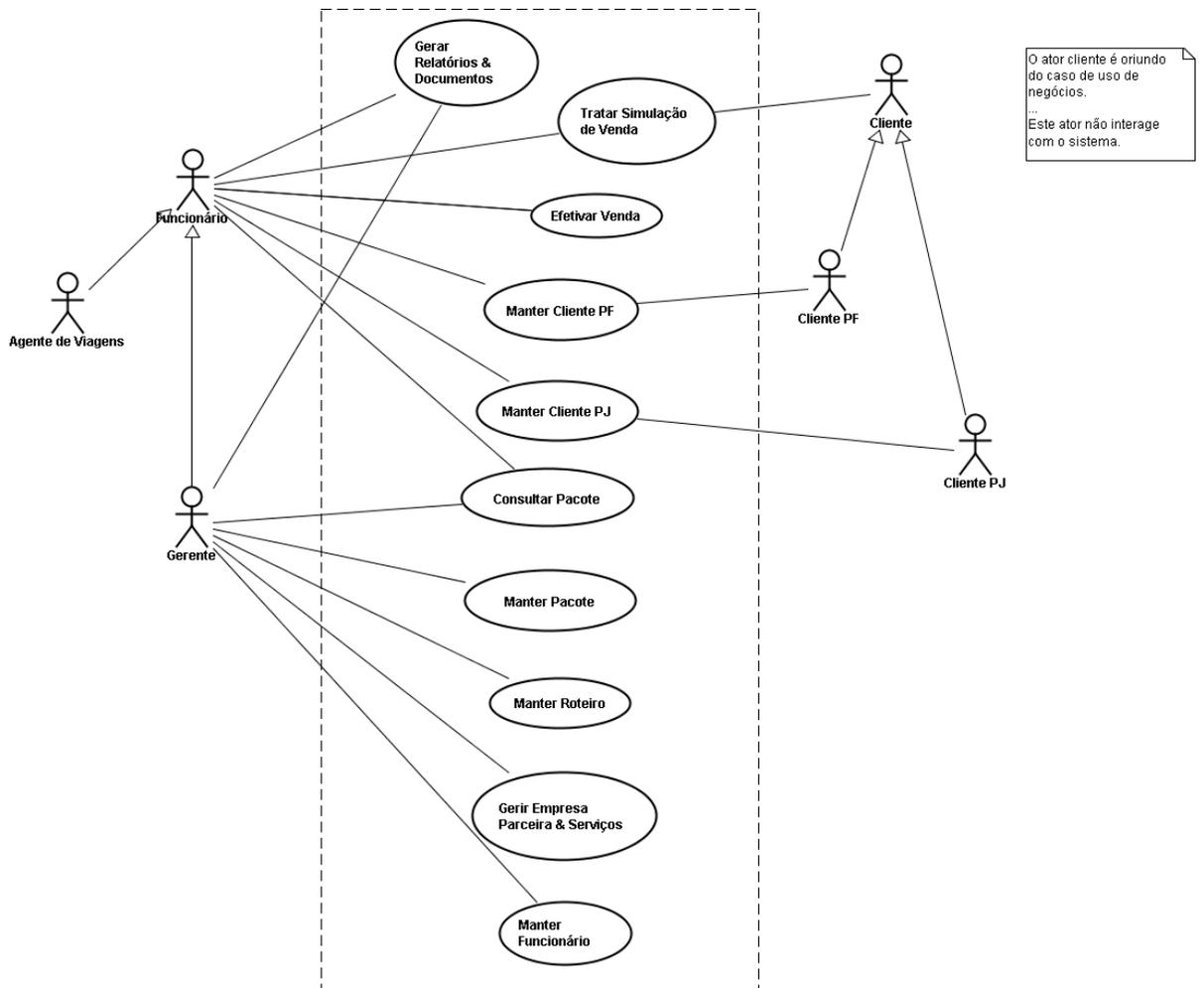
11. ABRANGÊNCIA E AMBIENTE

11.1. Descrição da Abrangência do Sistema

O sistema deverá abranger as seguintes funcionalidades:

- Cadastro de clientes;
- Cadastro de funcionários;
- Cadastro de Empresas Parceiras e serviços prestados;
- Comercialização dos pacotes de viagem;
- Relatório de clientes cadastrados;
- Emissão do contrato de prestação de serviços;
- Relatório de clientes regulares;
- Relatório de participantes do pacote;
- Relatórios de serviços do pacote;
- Vendas (por região/mês);
- Comissões sobre vendas;

11.2. Diagrama de Caso de Uso (Visão Macro)



11.3. Descrição dos Atores

Nome : Funcionário

Outros Nomes: n/a

Descrição: Qualquer pessoa que possua vínculo empregatício com a agência.

Nome : Agente de Viagens

Outros Nomes: n/a

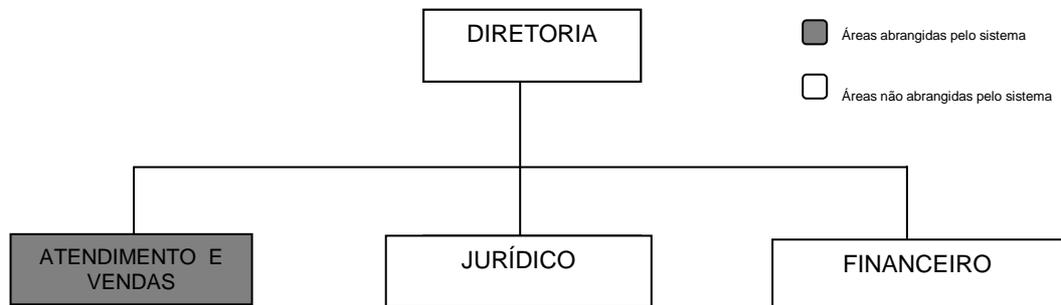
Descrição: Pessoa responsável por estabelecer o relacionamento com o cliente, bem como a comercialização dos pacotes oferecidos pela agência.

Nome : Gerente

Outros Nomes: n/a

Descrição: Pessoa responsável pela gestão de vendas da agência e pela identificação de novas oportunidades de negócios voltados à área de turismo. O gerente também é o responsável pela criação dos pacotes, podendo, inclusive, comercializá-los.

11.4. Organograma da Organização



11.5. Descrição do Ambiente Físico do Sistema

A empresa funciona em uma sala comercial de 100 m². Possui 1 (uma) sala, que é da Diretoria, 1 (uma) cozinha e 2 (dois) banheiros. Os demais funcionários trabalham na área dividida em baias. Nenhuma obra ou mudança no local será necessária, a menos que, na análise da rede elétrica, seja detectado algum problema que possa ocasionar a substituição de fios e tomadas.

11.6. Descrição do Ambiente Tecnológico do Sistema: Atual e Previsto

A empresa possui 13 (treze) computadores, todos com estabilizadores, em uma rede par-trançado padrão *ethernet* ligadas a um *switch*. As máquinas possuem sistema operacional WINDOWS 98 configurados para uma rede ponto-a-ponto, mas sem acesso à internet. Existem 2 (duas) impressoras do tipo laser e 1 (uma) jato-de-tinta. Foi descartada a criação de um ambiente interno com servidores, pois os processos de implantação e manutenção seriam mais onerosos. A solução encontrada foi a utilização do serviço de hospedagem em um *Data-center*, externo à empresa. Para a utilização do sistema, todas as estações deverão ter acesso banda-larga à Internet.

Foram identificadas as seguintes ações a serem realizadas:

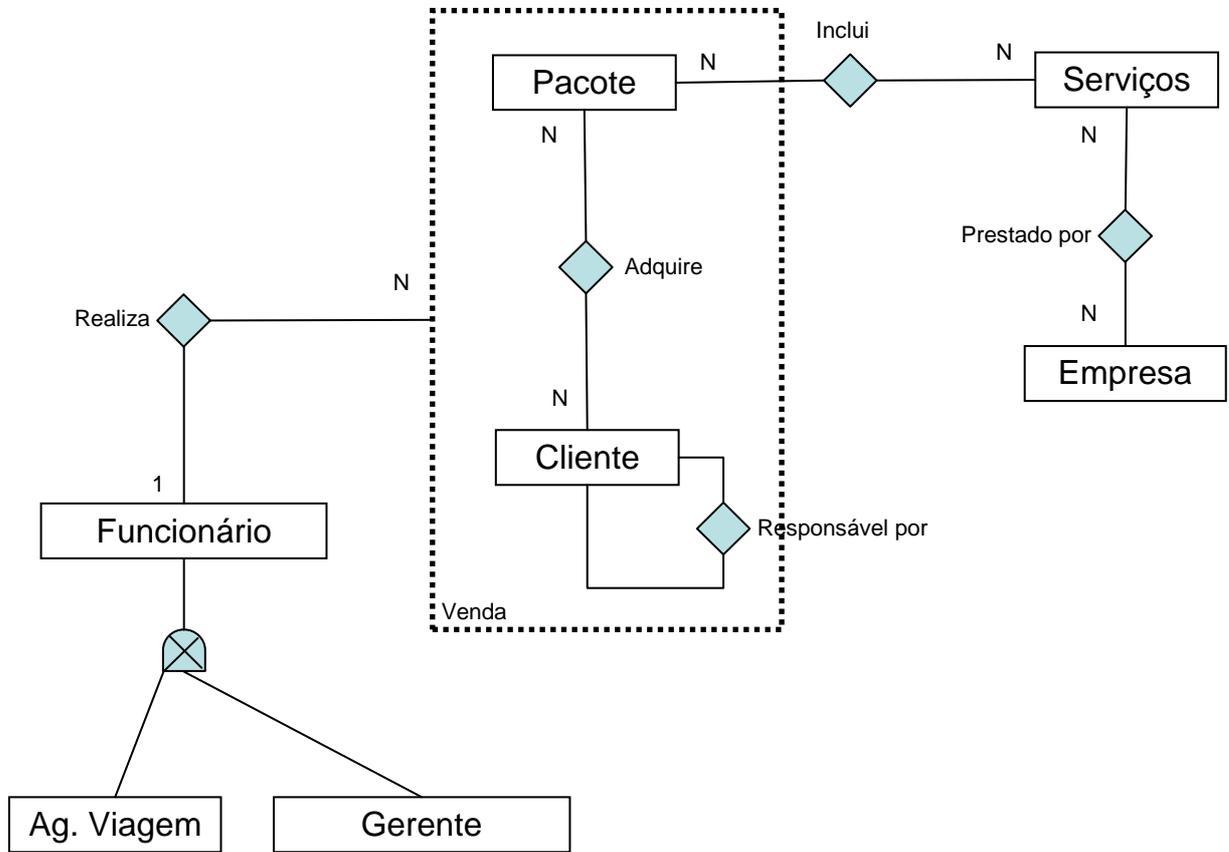
- Aquisição de 1 (um) modem/roteador ADSL;
- Criação de uma solução de *firewall* utilizando *Linux*. Poderá ser utilizado um dos computadores ociosos da empresa (existem 2 nesta condição);
- Aquisição de 1 (um) *no-break* para proteção dos dispositivos de rede e da solução de *firewall* contra surtos/picos de energia;
- Análise geral da rede elétrica, para o diagnóstico de possíveis variações de energia que possam danificar os equipamentos;

12. MODELO DE DADOS

12.1. Técnica e Simbologia Utilizada

O modelo de dados utilizado no Situr será baseado nas técnicas e práticas sugeridas por Peter Chen (1990), que propõe um modelo baseado em Entidade x Relacionamento, onde será disponibilizado um meio simplificado de representar a armazenagem de dados, mesmo que estes sejam complexos ou grandes. A modelagem Entidade x Relacionamento envolve identificar as coisas de importância na organização (entidades), as propriedades destas coisas (atributos) e como eles estão relacionados uns aos outros (relacionamentos). O modelo resultante da informação é independente de qualquer armazenamento de dados ou método de acesso.

12.2. Modelo Entidade-Relacionamento (Conceitual)



13. MODELAGEM LÓGICA E FÍSICA

Nº	Caso de Uso	Descrição/Finalidade
UC01	Tratar Simulação de Venda	Dar tratamento inicial ao processo de simulação, através do registro de uma nova simulação ou alteração de uma simulação já existente.
UC02	Exibir Dados do Pacote	Exibir as informações gerais do pacote.
UC03	Definir Hospedagem	Permitir a escolha, conforme decisão do cliente, de uma opção de hospedagem dentre as disponíveis para o pacote.
UC04	Definir Transporte	Permite a escolha, conforme decisão do cliente, de uma opção de transporte dentre as disponíveis para o pacote.
UC05	Definir Serviços Adicionais	Permite a escolha, conforme decisão do cliente, dos serviços adicionais existentes no pacote (ex: locação de veículos, ingressos para parques temáticos etc.)
UC06	Calcular Valor do Pacote	Calcular o valor do pacote a ser pago pelo cliente.
UC07	Vincular/Desvincular Passageiro	Permitir a definição dos passageiros que farão parte do pacote.
UC08	Vincular/Desvincular Titular	Permitir a definição do titular do pacote.

UC09	Finalizar Venda	Finalizar a venda do pacote.
UC10	Pesquisar Simulação de Venda	Permitir a continuidade do processo de simulação e finalização da venda do pacote.
UC12	Estornar Venda	Permitir o estorno de uma venda realizada.
UC13	Manter Funcionário	Permitir a manutenção do cadastro de funcionários da agência.
UC14	Manter Clientes PF	Permitir a manutenção do cadastro dos clientes “pessoa física”.
UC15	Manter Clientes PJ	Permitir a manutenção do cadastro dos clientes “pessoa jurídica”.
UC16	Manter Empresas Parceiras	Permitir a manutenção dos dados das empresas parceiras. Envolve as funcionalidades de pesquisa, inclusão, alteração e exclusão.
UC17	Manter Serviços	Permitir a manutenção dos dados dos serviços prestados pelas empresas parceiras. Envolve as funcionalidades de pesquisa, inclusão, alteração e exclusão.
UC18	Definir Serviços Prestados	Permitir a definição de quais serviços serão prestados pelas empresas cadastradas. A definição dos serviços prestados envolve as funcionalidades de pesquisa e vinculação dos serviços.

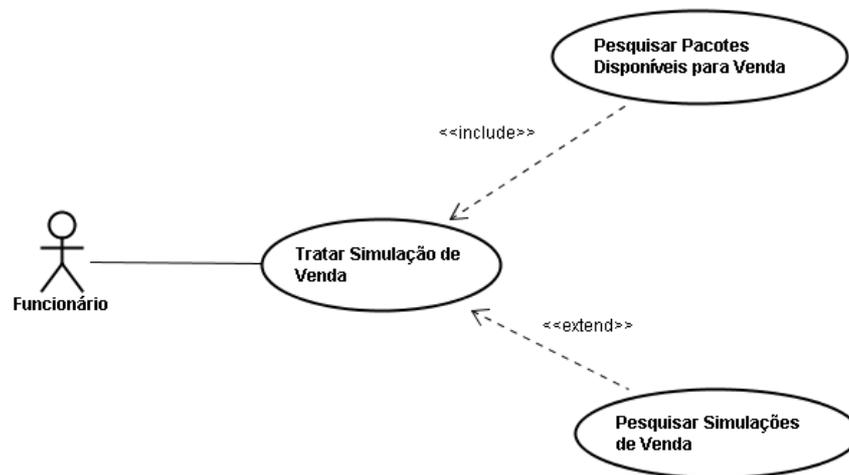
UC19	Manter Categoria de Serviços	Permitir a manutenção dos dados das categorias de serviços prestados pelas empresas parceiras. Envolve as funcionalidades de pesquisa, inclusão, alteração e exclusão.
UC20	Manter Pacote	Permitir a manutenção dos dados dos pacotes. Envolve as funcionalidades de inclusão, exclusão, consulta e alteração.
UC21	Manter Roteiro	Permitir a manutenção do roteiro dos pacotes. Envolve as funcionalidades de inclusão, alteração e exclusão.
UC22	Emitir Relatório de Clientes Regulares	Permitir a impressão de relatório contendo os clientes assíduos da agência.
UC23	Emitir Relatório de Clientes por Idade	Permitir a impressão de relatório contendo os clientes mais idosos da agência.
UC24	Listar Cadastro de Empresas Parceiras	Permitir a impressão de listagem contendo as empresas parceiras que dão suporte ao negócio.
UC25	Listar Cadastro de Serviços	Permitir a impressão de listagem contendo o universo de serviços que podem ser prestados pelas empresas parceiras.
UC26	Listar Cadastro de Categorias de Serviços	Permitir a impressão de listagem contendo as categorias de serviços existentes.
UC27	Emitir Relatório de Serviços Vinculados	Permitir a impressão dos serviços vinculados a uma determinada empresa.

UC28	Listar Cadastro de Pacotes	Permitir a impressão de listagem contendo a relação dos pacotes comercializados pela agência.
UC29	Emitir Mapa do Pacote	Permitir a impressão de relatório contendo a relação de serviços disponíveis para um determinado pacote.
UC30	Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês	Permitir a impressão de relatório contendo o volume de vendas por região/mês.
UC31	Emitir Relatório de Vendas por Pacote	Permitir a impressão de relatório contendo o volume de vendas por pacote.
UC32	Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas	Permitir a impressão de relatório contendo os valores de comissões (agentes e agência) e repasses às empresas parceiras.
UC33	Emitir Contrato de Prestação de Serviços	Permitir a impressão do contrato de prestação de serviços.
UC34	Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda	Permitir a busca de pacotes disponíveis para a realização de uma determinada venda.
UC35	Consultar Hospedagem	Permitir a consulta da opção de hospedagem de um pacote vendido.
UC36	Consultar Transporte	Permitir a consulta da opção de transporte escolhida pelo cliente.

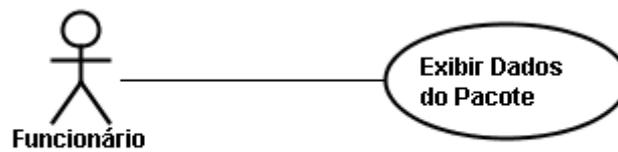
UC37	Consultar Serviços Adicionais	Permitir a consulta dos serviços adicionais do pacote.
UC38	Consultar Passageiro do Pacote	Permitir a consulta do passageiro do pacote.
UC39	Consultar Titular do Pacote	Permitir a consulta do titular do pacote.
UC40	Pesquisar Vendas	Permitir a consulta de uma determinada venda.

13.1. Diagrama de casos de uso

13.1.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda



13.1.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote



13.1.3. UC03 - Definir Hospedagem



13.1.4. UC04 – Definir Transporte



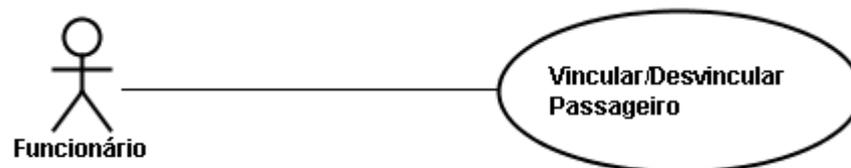
13.1.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais



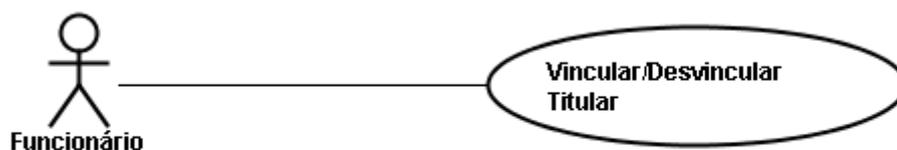
13.1.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote



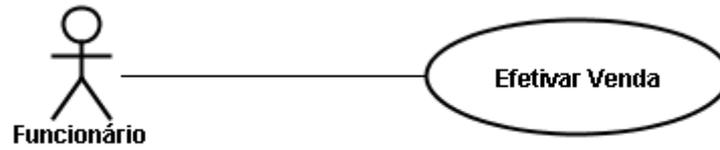
13.1.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro



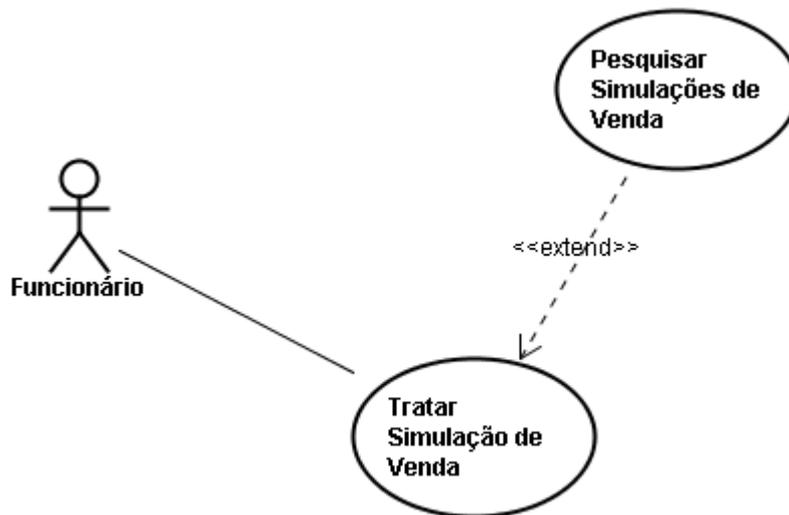
13.1.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular



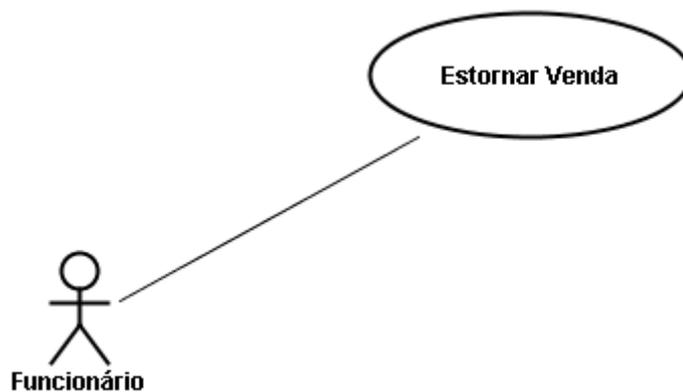
13.1.9. UC09 – Efetivar Venda



13.1.10. UC10 – Pesquisar Simulação de Venda



13.1.11. UC12 – Estornar Venda



13.1.12. UC13 – Manter Funcionário



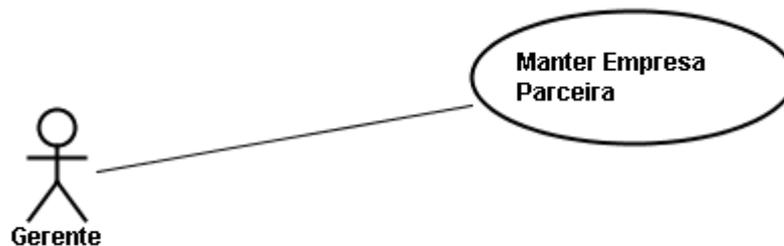
13.1.13. UC14 – Manter Clientes PF



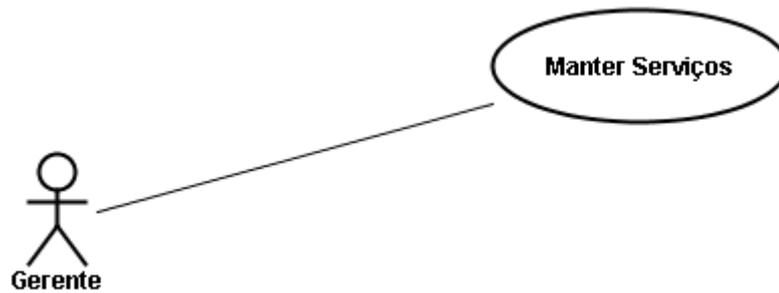
13.1.14. UC15 – Manter Clientes PJ



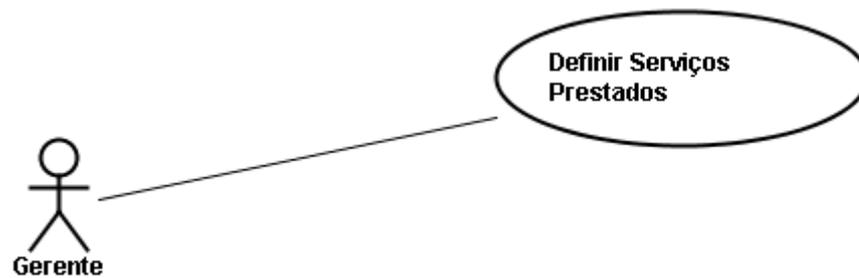
13.1.15. UC16 – Manter Empresas Parceiras



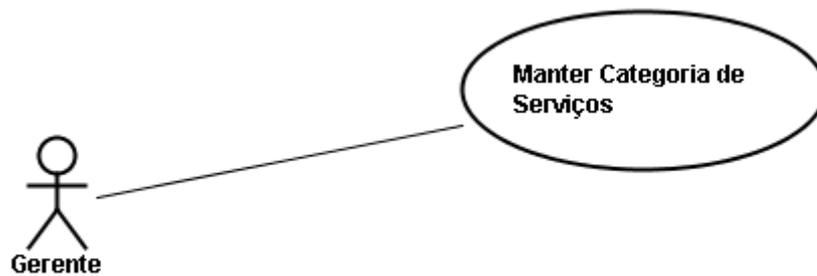
13.1.16. UC17 – Manter Serviços



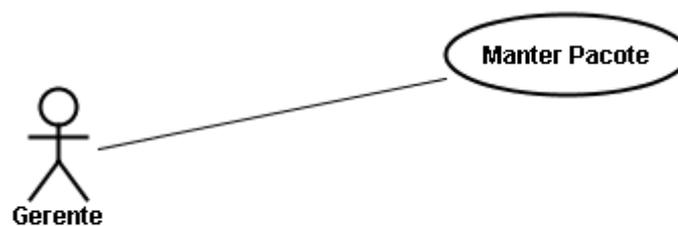
13.1.17. UC18 – Definir Serviços Prestados



13.1.18. UC19 – Manter Categoria de Serviços



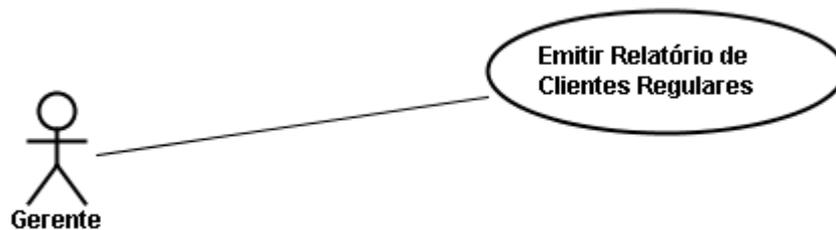
13.1.19. UC20 – Manter Pacote



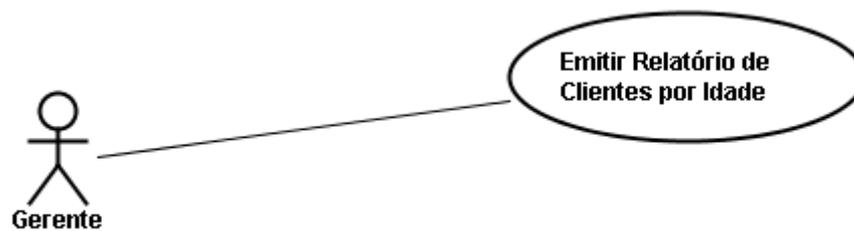
13.1.20. UC21 – Manter Roteiro



13.1.21. UC22 – Emitir Relatório de Clientes Regulares



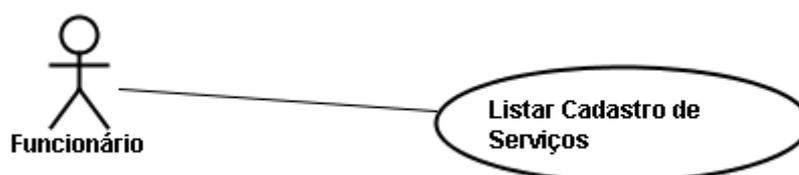
13.1.22. UC23 – Emitir Relatório de Clientes por Idade



13.1.23. UC24 – Listar Cadastro de Empresas Parceiras



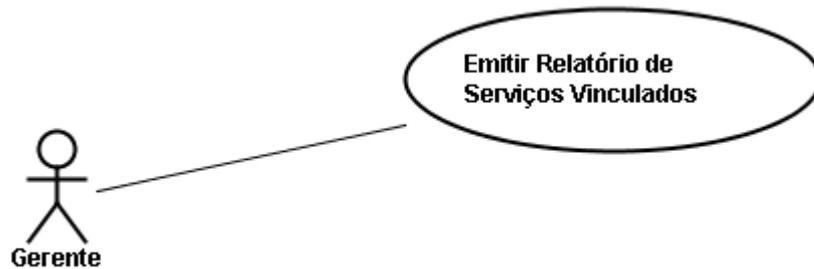
13.1.24. UC25 – Listar Cadastro de Serviços



13.1.25. UC26 – Listar Cadastro de Categorias de Serviços



13.1.26. UC27 – Emitir Relatório de Serviços Vinculados



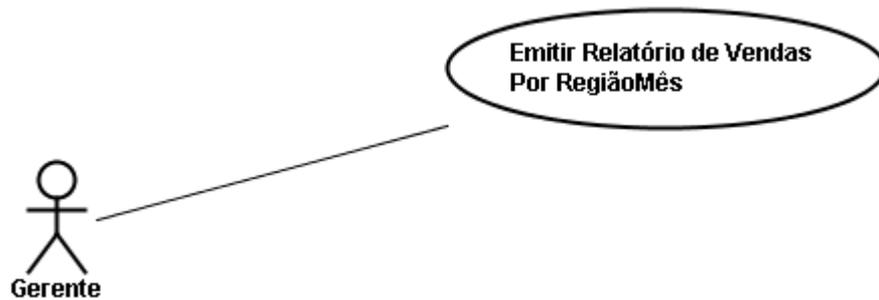
13.1.27. UC28 – Listar Cadastro de Pacotes



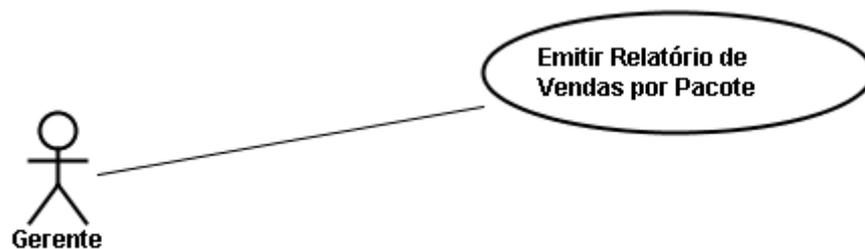
13.1.28. UC29 – Emitir Mapa do Pacote



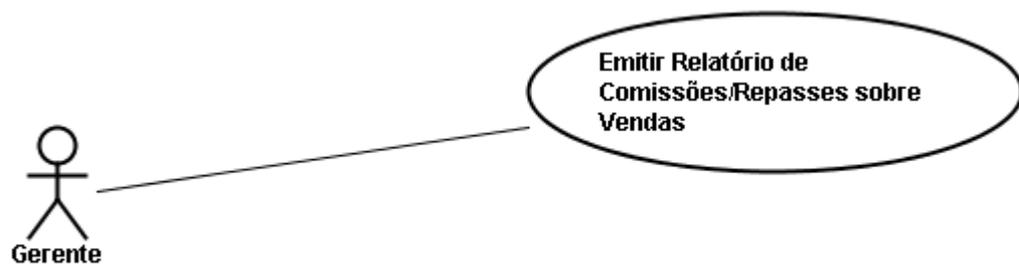
13.1.29. UC30 – Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês



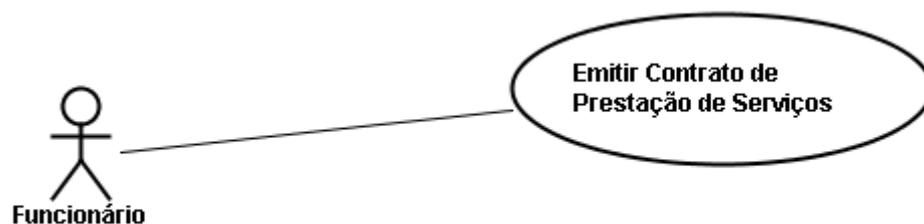
13.1.30. UC31 – Emitir Relatório de Vendas por Pacote



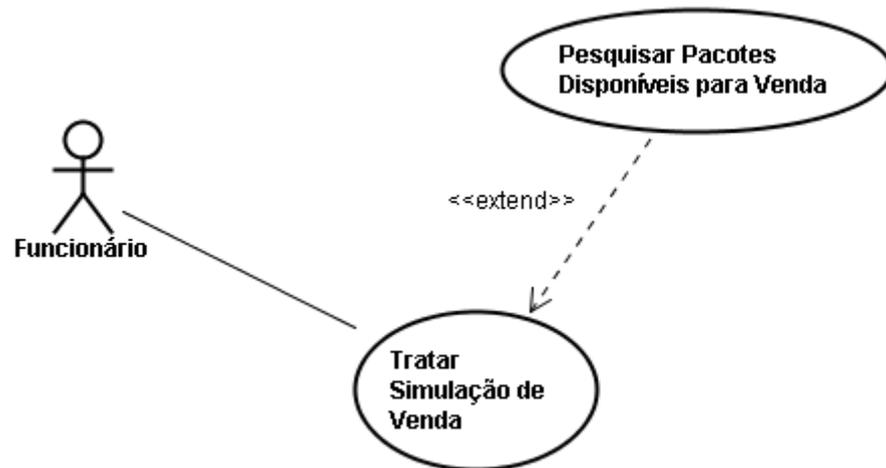
13.1.31. UC32 – Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas



13.1.32. UC33 – Emitir Contrato de Prestação de Serviços



13.1.33. UC34 – Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda



13.1.34. UC35 – Consultar Hospedagem



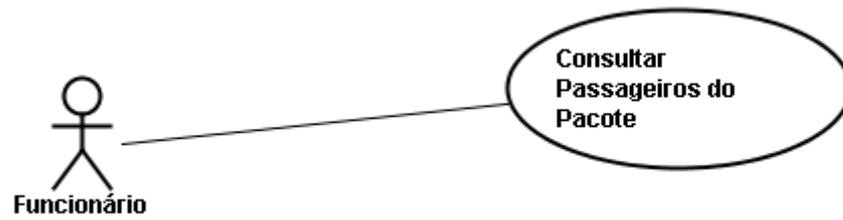
13.1.35. UC36 – Consultar Transporte



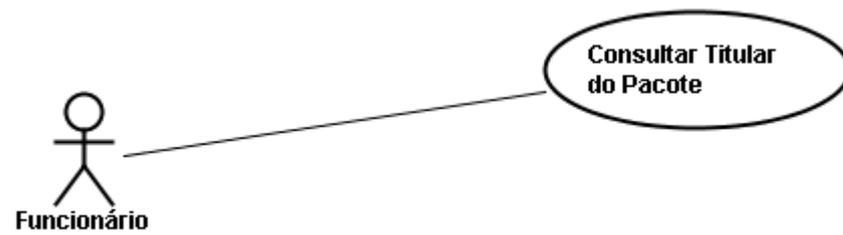
13.1.36. UC37 – Consultar Serviços Adicionais



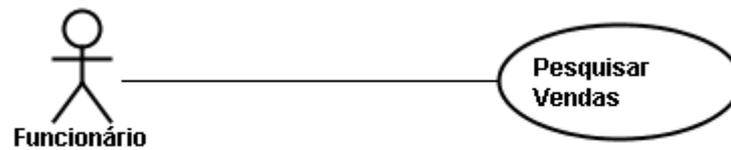
13.1.37. UC38 – Consultar Passageiro do Pacote



13.1.38. UC39 – Consultar Titular do Pacote



13.1.39. UC40 – Pesquisar Vendas



13.2. Especificação dos Casos de Uso

13.2.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Tratar Simulação de Venda
	Identificador: <i>UC01</i>
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de tratamento inicial das simulações do sistema.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator foi identificado no sistema.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>verifica</u> que se trata de uma nova simulação. (A1)</p> <p>F 2 – O sistema <u>executa</u> o caso de uso “Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda”.</p> <p>F 3 – O Funcionário <u>seleciona</u> um pacote disponibilizado no caso de uso executado no passo anterior. (A2)</p> <p>F 4 – O sistema <u>registra</u> uma nova simulação.</p> <p>F 7 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p>	

6. Fluxos Alternativos

A 1 – O sistema verifica que se trata de uma alteração de simulação.

A 2.1 – O sistema executa o caso de uso “Pesquisar simulações de Venda”

A 2.2 – O Funcionário seleciona uma simulação disponibilizada no fluxo anterior. (A2)

A 2.3 – O sistema finaliza o caso de uso.

A 2 – Nada foi selecionado.

A 3.1 – O sistema finaliza o caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

8.1 – O sistema deverá disponibilizar as funcionalidades necessárias para a concretização da venda, conforme abaixo:

- Exibição dos dados iniciais do pacote (execução inicial obrigatória);
- Definição da hospedagem do pacote;
- Definição do transporte do pacote;
- Definição dos serviços adicionais do pacote;
- Cálculo prévio do pacote;
- Definição dos passageiros do pacote;
- Definição do titular do pacote;
- Efetivação da Venda.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Exibir Dados do Pacote
	Identificador: UC02
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve a exibição das informações gerais do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> informações gerais do pacote, contendo os dados básicos, as opções de transporte e de hospedagem do pacote, conforme abaixo:</p> <p>Dados da Simulação/Venda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código da simulação; <p>Dados básicos do pacote</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome comercial; • Cidade origem; • Cidade destino; • Data de realização; • Duração, em dias; 	

Opções de hospedagem

- Nome da empresa;
- Categoria;

Obs.: O sistema exibe a categoria da empresa de hospedagem através de funcionalidade que permite a visualização gráfica deste dado.

Opções de Transporte

- Nome da empresa;

F 2 – O Funcionário não aciona a funcionalidade que permite a visualização do roteiro. (A1)

F 3 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – O Funcionário aciona funcionalidade de visualização do roteiro.

A 1.1 – O sistema apresenta os dados do roteiro para o pacote selecionado, conforme abaixo:

- Ordem-dia;
- Título (descrição sucinta do passeio);
- Indicativo de “dia inteiro” de duração do passeio;
- Início (hora prevista);
- Fim (hora prevista);
- Indicativo de serviços inclusos;
- Descrição do passeio, no dia;

A 1.2 – Finaliza caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

REF1 – Documento de regras de negócios. (anexo)

13.2.3. UC03 - Definir Hospedagem

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Definir Hospedagem
	Identificador: UC03
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de escolha dos tipos de hospedagem para o cliente do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>disponibiliza</u> os seguintes dados de entrada:</p> <p style="padding-left: 40px;">Dados de hospedagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opções de hospedagem; • Lista de acomodações; • Quantidade (quantitativo de acomodações a serem reservadas); <p style="padding-left: 40px;">Dados dos hóspedes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de adultos; • Lista de idades das crianças; • Quantidade de crianças com a idade selecionada no item anterior; <p>OBS.: caso existam informações já cadastradas na simulação, o sistema as recupera e as carrega nos dados de entrada.</p>	

F 2 – O sistema apresenta as seguintes listas:

Lista de acomodações selecionadas

- Tipo de acomodação;
- Quantidade;

Lista de mapa de hóspedes

- Relação;
- Quantidade;

OBS.: caso existam informações já cadastradas na simulação, o sistema as recupera e as carrega nas listas mencionadas.

F 3 – O Funcionário seleciona uma das empresas de hospedagem previstas para o pacote escolhido, através de funcionalidade específica.

F 4 – O Funcionário seleciona uma das opções de acomodação da empresa de hospedagem selecionada no passo anterior, através de funcionalidade específica.

F 5 – O Funcionário informa a quantidade a ser reservada para o tipo de acomodação selecionado no passo anterior. (E1)(E2)

F 6 – O Funcionário adiciona a quantidade reservada ao pacote, através de funcionalidade específica.

F 7 – O sistema registra a quantidade informada no passo “F 5”, apresentando-a na lista de acomodações descrita no passo “F 2”.

F 8 – O Funcionário informa a quantidade de hóspedes adultos.(E1)(E2)

F 9 – O Funcionário seleciona, através da lista de idades das crianças, a idade dos hóspedes crianças.

F 10 – O Funcionário informa a quantidade de crianças conforme a idade selecionada no passo anterior. (E1)(E2)

F 11 – O Funcionário adiciona as quantidades informadas nos passos “F 8” e “F 10” ao pacote, através de funcionalidade específica.

F 12 – O sistema exibe, a quantidade informada no passo “F 8” e “F 10” na lista de mapa de hóspedes descrita no item “F 2”.

F 13 – O Funcionário não aciona a funcionalidade de exclusão de uma determinada acomodação vinculada ao pacote. (A1)

F 14 – O Funcionário não aciona a funcionalidade de exclusão das relações

referentes ao mapa de hóspedes, vinculadas ao pacote. (A2)

F 15 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – O Funcionário aciona a funcionalidade de exclusão de acomodações selecionadas para o pacote.

A 1.1 – O sistema desvincula o serviço de hospedagem do pacote.

A 1.2 – O sistema exclui a ocorrência do serviço da lista de acomodações selecionadas, descrita no passo “F 1”, do fluxo principal.

A 1.3 – Finaliza caso de uso.

A 2 – O Funcionário aciona a funcionalidade de exclusão das relações referentes ao mapa de hóspedes, vinculadas ao pacote.

A 2.1 – O sistema desvincula o serviço referente à relação do mapa de hóspedes.

A 2.2 – O sistema exclui a ocorrência do serviço da lista do mapa de hóspedes, descrita no passo “F 1”, do fluxo principal.

A 2.3 – Finaliza caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – A quantidade informada é igual a “zero” ou nenhum valor foi informado.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem ”A quantidade informada é inválida”.

E 1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E 2 – A quantidade informada é maior do que a disponibilizada para o pacote.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “A quantidade informada é superior ao disponibilizado para o pacote”.

E 1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.4. UC04 – Definir Transporte

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Definir Transporte
	Identificador: UC04
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de escolha da empresa de transporte a ser utilizada pelo cliente.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> listas referentes às opções de transporte principal e o transporte incluso do pacote (caso haja), conforme abaixo:</p> <p>Lista de Transporte Principal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço (descrição); • Nome da Empresa; <p>Lista de Transporte Incluso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço (Descrição); • Nome da Empresa; <p>OBS.: caso existam informações já cadastradas na simulação, o sistema as recupera e as carrega nas listas mencionadas.</p> <p>F 2 – O sistema <u>disponibiliza</u> funcionalidade que permite a seleção de uma das</p>	

opções de transporte disponibilizadas.

F 3 – O Funcionário aciona a funcionalidade descrita no item “F 2”.

F 3.1 – O sistema verifica que não há serviço de transporte já vinculado ao pacote. (A1)

F 3.2 – O sistema registra o vínculo do novo serviço de transporte, selecionado no passo “F 3”, ao pacote.

F 4 – Finaliza o caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – Existe transporte vinculado ao pacote.

A 1.1 – O sistema exclui o vínculo de transporte.

A 1.2 – O sistema retorna ao passo “F 3.2”, do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Definir Serviços Adicionais
	Identificador: UC05
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de seleção dos serviços adicionais constantes do pacote, conforme a necessidade do cliente.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> lista contendo as empresas parceiras prestadoras de serviços, listadas conforme abaixo:</p> <p>Lista de Empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoria; • Nome da Empresa; <p>Lista de Serviços Selecionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Item; • Quantidade; • Valor Unitário; <p>OBS.: caso existam informações já cadastradas na simulação, o sistema as recupera e as carrega nas listas mencionadas.</p>	

F 2 – O sistema disponibiliza funcionalidade que permite a seleção de uma das empresas disponibilizadas.

F 3 – O Funcionário aciona a funcionalidade descrita no passo anterior.

F 3.1 – O sistema exibe lista contendo a relação dos serviços disponíveis para o pacote, de acordo com a empresa selecionada.

F 3.3 – O Funcionário informa a quantidade do serviço selecionado.

F 3.4 – O Funcionário adiciona o serviço ao pacote, através de funcionalidade específica. (E1)

F 4 – O sistema exibe o serviço adicionado na lista de serviços selecionados, descrita no item “F 1”.

F 5 – O sistema disponibiliza funcionalidade que permite a exclusão (uma por vez) dos serviços adicionados.

F 6 – O Funcionário não aciona o item descrito no passo anterior. (A1)

F 7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – O Funcionário aciona a funcionalidade de exclusão dos serviços.

A 1.1 – O sistema desvincula o serviço do pacote.

A 1.2 – O sistema remove a ocorrência do serviço da lista de serviços selecionados, descrita no passo “F 1”, do fluxo principal.

A 1.3 – Finaliza caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – A quantidade informada para o serviço selecionado é maior do que a disponibilizada para o pacote.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “A quantidade informada é superior ao disponibilizado para o pacote”.

E 1.2 – O sistema retorna ao passo “F 3.4”, do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Calcular Valor do Pacote
	Identificador: UC06
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de cálculo do pacote mediante os serviços selecionados.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>exibe</u> os dados básicos do pacote, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome comercial do pacote; • Cidade Origem; • Cidade Destino; • Data do Pacote; • Duração (dias); <p>F 2 – O sistema <u>calcula</u> o valor do pacote conforme especificado na RN 3. (REF1)</p> <p>F 3 – O sistema <u>exibe</u> os valores do pacote, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valor dos serviços de hospedagem (A); • Valor dos serviços de transporte (B); 	

- Valor dos serviços adicionais – quando houver - (C);
- Total Geral (A + B + C);

F 4 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

REF1 – Documento de Regra de Negócios (anexo).

13.2.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Vincular/Desvincular Passageiro
	Identificador: UC07
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de vinculação dos passageiros ao pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>disponibiliza</u> os seguintes dados de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF*; • Nome*; • Data de Nascimento*; • Endereço; • Telefone 1; • Telefone 2; • E-mail; • Quadro Médico; <p>Obs.: os campos indicados com “*” são obrigatórios.</p> <p>F 2 – O Funcionário <u>informa</u> o CPF.</p>	

F 3 – O Funcionário aciona funcionalidade que realiza a busca do cliente pelo CPF.

F 3.1 – O sistema verifica que o cliente está cadastrado. (A1)

F 3.2 – O Funcionário preenche todos os campos obrigatórios. (E1)

F 3.3 – O sistema altera os dados do cliente.

F 4 – O sistema vincula o passageiro ao pacote.

F 5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – O cliente não está cadastrado.

A 1.1 – O Funcionário preenche todos os campos obrigatórios. (E1)

A 1.2 – O sistema inclui os dados do cliente.

A 1.3 – O sistema retorna ao passo “F 4”, do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – Campos obrigatórios não preenchidos.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Campos obrigatórios sem preenchimento”.

E 1.2 – O sistema retorna para o passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Vincular/Desvincular Titular
	Identificador: UC08
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de vinculação do titular ao pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>disponibiliza</u> os seguintes dados de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF*; • Nome*; • Data de Nascimento*; • Endereço; • Telefone 1; • Telefone 2; • E-mail; <p>Obs.: os campos indicados com “*” são obrigatórios.</p> <p>F 2 – O Funcionário <u>informa</u> o CPF.</p> <p>F 3 – O Funcionário <u>aciona</u> funcionalidade que realiza a busca do cliente pelo CPF.</p> <p>F 3.1 – O sistema <u>verifica</u> que o cliente não está cadastrado. (A1)</p>	

F 3.2 – O Funcionário preenche todos os campos obrigatórios. (E1)

F 3.3 – O sistema inclui os dados do cliente.

F 4 – O sistema vincula o passageiro ao pacote.

F 5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – O cliente já está cadastrado.

A 1.1 – O Funcionário preenche todos os campos obrigatórios. (E1)

A 1.2 – O sistema altera os dados do cliente.

A 1.3 – O sistema retorna ao passo “F 4”, do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – Campos obrigatórios não preenchidos.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Campos obrigatórios sem preenchimento”.

E 1.2 – O sistema retorna para o passo “F 3.2” do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.9. UC09 – Efetivar Venda

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Efetivar Venda
	Identificador: UC09
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de efetivação da venda do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – Hospedagem do cliente definida.</p> <p>4.2 – Transporte do cliente definido.</p> <p>4.3 – Os serviços adicionais solicitados pelo cliente foram cadastrados.</p> <p>4.4 – O cálculo do valor do pacote foi realizado.</p> <p>4.5 – Os passageiros foram vinculados ao pacote.</p> <p>4.6 – O titular do pacote foi definido.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>exibe</u> os dados básicos do pacote, conforme abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome comercial do pacote; • Cidade Origem; • Cidade Destino; • Data do Pacote; • Duração (dias); <p>F 2 – O Funcionário <u>aciona</u> funcionalidade de efetivação da venda do pacote.</p>	

F 2.1 – O sistema efetua a consistência da simulação da venda do pacote conforme RN 4. (E1)(REF1)

F 2.2 – O sistema efetiva a venda do pacote, conforme RN 7. (REF1)

F 2.3 – O sistema exibe mensagem “**Venda efetivada com sucesso!**”.

F 2.4 – O Funcionário aciona a funcionalidade de impressão do contrato. (A1)

F 2.5 – O sistema executa o caso de uso “Imprimir Contrato”.

F 3 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – O Funcionário não imprime o contrato.

A 1.1 – Finaliza caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – A simulação da venda está inconsistente.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “**A simulação está inconsistente. Verifique os valores dos serviços ou se o titular e os passageiros do pacote foram vinculados.**”.

E 1.2 – O sistema finaliza o caso de uso.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

REF1 – Documento de Regra de Negócios (anexo).

13.2.10. UC10 – Pesquisar Simulação de Venda

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Pesquisar Simulação de Venda
	Identificador: UC10
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de pesquisa das simulações realizadas.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>5.1 Pesquisar Pacotes Disponíveis</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u>, ao Funcionário, filtros de pesquisa contendo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de origem; • Lista de destino; • Número da simulação; <p>Obs.: Ambas as listas contém a relação de todos os estados brasileiros e uma opção padrão, significando que não é necessário escolher um estado específico.</p> <p>F 1.1 – O Funcionário <u>escolhe</u> um estado contido na lista de origem. (A1)</p> <p>F 1.2 – O Funcionário <u>escolhe</u> um estado contido na lista de destino.</p>	

(A2)

F 1.3 – O Funcionário não informa um número de simulação. (A3)

F 2 – O sistema disponibiliza função que, ao ser acionada pelo Funcionário, realiza a busca dos pacotes disponíveis, conforme RN 10. (E1)(REF1)

F 3 – O sistema exibe os pacotes encontrados, com os seguintes dados: (E2)

- Número da simulação;
- Cidade Origem;
- Cidade destino;
- Nome comercial do pacote;

F 4 – O sistema disponibiliza função que permite a escolha de apenas uma simulação.

F 5 – O Funcionário seleciona o pacote simulado.

F 6 – O sistema executa o caso de uso “Exibir Dados do Pacote”. (A4)

F 7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para a origem

A 1.1 – O sistema ignora o estado de origem do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

A 2 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para o destino.

A 2.1 – O sistema ignora o estado de destino do pacote.

A 2.2 – O sistema retorna ao item “F 1.3”, do fluxo principal.

A 3 – O Funcionário não seleciona nenhum pacote.

A 3.1 – Finaliza o caso de uso.

A 4 – O Funcionário não aciona a funcionalidade que permite a alteração da simulação.

A 4.1 – Finaliza o caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – O sistema verifica que o Funcionário escolheu o mesmo estado de destino comparando com o estado de origem.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Origem não pode ser igual ao Destino”.

E 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

E 2 – O sistema não encontra nenhum pacote para o filtro informado.

E 2.1 - O sistema exibe mensagem “Nenhum pacote encontrado”.

E 2.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Regras de Negócio

REF1 – Documento de Regra de Negócios (anexo).

13.2.11. UC12 – Estornar Venda

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Estornar Venda
	Identificador: UC12
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de estorno das vendas realizadas.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O relatório mensal de vendas não foi emitido.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>5.1 Pesquisar Pacotes Disponíveis</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u>, ao Funcionário, filtros de pesquisa contendo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de origem; • Lista de destino; • Número da venda; <p>Obs.: Ambas as listas contém a relação de todos os estados brasileiros e uma opção padrão, significando que não é necessário escolher um estado específico.</p> <p>F 1.1 – O Funcionário <u>escolhe</u> um estado contido na lista de origem. (A1)</p> <p>F 1.2 – O Funcionário <u>escolhe</u> um estado contido na lista de destino.</p>	

(A2)

F 1.3 – O Funcionário não informa um número de venda. (A3)

F 2 – O sistema disponibiliza função que, ao ser acionada pelo Funcionário, realiza a busca dos pacotes disponíveis, conforme RN 10.

(E1)(REF1)

F 3 – O sistema exibe os pacotes encontrados, com os seguintes dados:

(E2)

- Número da venda;
- Cidade Origem;
- Cidade destino;
- Nome comercial do pacote;

F 4 – O sistema disponibiliza função que permite a escolha de apenas uma venda.

F 5 – O Funcionário seleciona o pacote desejado.

F 6 – O sistema verifica que o Funcionário não aciona a funcionalidade que permite a alteração da simulação. (A4)

F 7 – O sistema habilita o campo “motivo do estorno” após a seleção do pacote, realizada pelo funcionário.

F 8 – O Funcionário preenche o campo “motivo do estorno”. (E3)

F 9 – O sistema disponibiliza para novas contratações os serviços que estavam associados ao pacote estornado.

F 9 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para a origem

A 1.1 – O sistema ignora o estado de origem do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

A 2 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para o destino.

A 1.1 – O sistema ignora o estado de destino do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.3”, do fluxo principal.

A 3 – O Funcionário não seleciona nenhum pacote.

A 3.1 – Finaliza o caso de uso.

10. Fluxos de Exceção

E 1 – O sistema verifica que o Funcionário escolheu o mesmo estado de destino comparando com o estado de origem.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Origem não pode ser igual ao Destino”.

E 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

E 2 – O sistema não encontra nenhum pacote para o filtro informado.

E 2.1 - O sistema exibe mensagem “Nenhum pacote encontrado”.

E 2.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

E 3 – O funcionário não preencheu o campo “motivo de estorno”.

E 3.1 – O sistema exibe mensagem “Campo de preenchimento obrigatório.”.

E 3.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

11. Pós-Condições

Não se aplica.

12. Regras de Negócio

REF1 – Documento de Regra de Negócios (anexo).

13.2.12. UC13 – Manter Funcionário

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Funcionário
	Identificador: UC13
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do cadastro dos funcionários da agência.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para pesquisa de funcionários com através de um dos seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do Funcionário; • CPF. <p>F2 – O Gerente Comercial <u>aciona</u> funcionalidade que permite a pesquisa dos dados do funcionário utilizando como busca o parâmetro informado no fluxo F1.</p> <p>F3 – O sistema <u>exibe</u> os dados solicitados conforme abaixo (E1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do Funcionário; • CPF. <p>F4 – O Gerente Comercial <u>aciona</u> a funcionalidade de inclusão.</p>	

(A1)(A2)(A3)

F5 – O sistema exibe a tela de inclusão de funcionário com os seguintes parâmetros:

- Nome do Funcionário*;
- CPF*;
- Cargo*;
- Login*;
- Senha*.

Obs.: os campos marcados com () são de preenchimento obrigatório

F6 – O Gerente Comercial insere os dados solicitados.

F7 – O Gerente Comercial aciona a funcionalidade de gravação dos dados.

(E2)

F8 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F9 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – O Gerente Comercial aciona a funcionalidade de alteração dos dados do funcionário selecionado.

A1.1 – O sistema exibe os dados do funcionário selecionado.

A1.2 – O Gerente Comercial altera os dados do funcionário.

A1.3 – O Gerente Comercial aciona a funcionalidade de confirmação da alteração. (E2)

A1.4 – O sistema efetua a alteração dos dados.

A1.5 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A2 – O Gerente Comercial aciona a funcionalidade de exclusão dos dados do funcionário selecionado.

A2.1 – O sistema exibe a mensagem para confirmação da exclusão do funcionário selecionado.

A2.2 – O Gerente Comercial confirma a exclusão dos dados.

A2.3 – O sistema efetua a exclusão dos dados.

A2.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A3 – O Gerente Comercial aciona a funcionalidade para retorno à tela principal do sistema.

A1.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A1.2 – Finaliza caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – O Funcionário pesquisado não existe.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “**Funcionário Inexistente**”.

E 1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E2 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E2.1 – O sistema exibe a mensagem “**Campos de preenchimento obrigatório**”.

E2.2 – O sistema retorna ao passo executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.13. UC14 – Manter Clientes PF

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Clientes Pessoa Física
	Identificador: UC14
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do cadastro de clientes do tipo pessoa física da agência.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para pesquisa de clientes através de um dos seguintes parâmetros: (A1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do Cliente; • CPF. <p>F2 – O Funcionário <u>aciona</u> funcionalidade que permite a inclusão de um novo cliente. (A3)</p> <p>F3 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela de cadastro os seguintes dados são solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF*; • Nome*; • Data de Nascimento*; 	

- Endereço*;
- Telefone Residencial*;
- Telefone Comercial*;
- E-mail;
- Quadro Médico;

Obs.: os campos marcados com () são de preenchimento obrigatório

F4 – O Funcionário insere os dados solicitados.

F5 – O Funcionário aciona a funcionalidade de inclusão dos dados. (E1)(E2)

F6 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – No passo F1 o Funcionário insere os dados para pesquisa de clientes.

A1.1 – O sistema exibe o resultado retornado da pesquisa, com os seguintes dados:

- CPF;
- Nome;
- E-mail.

A1.2 – O Funcionário seleciona o registro de cliente desejado.

A1.3 – O Funcionário aciona a funcionalidade de alteração dos dados do cliente selecionado. (A2) (A3)

A1.4 – O sistema disponibiliza uma tela com os dados do cliente disponíveis para alteração.

A1.5 – O funcionário altera os dados do cliente.

A1.6 – O funcionário aciona a funcionalidade de confirmação de alteração dos dados. (A4)(E1)(E2)

A1.7 – O sistema altera os dados cadastrados.

A1.8 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

A2 – No passo A1.3 o Funcionário aciona a funcionalidade de exclusão dos dados cadastrados do cliente.

A2.1 – O sistema exibe a mensagem para confirmação da exclusão do

cliente selecionado.

A2.2 – O Funcionário confirma a exclusão dos dados. (A4)

A2.3 – O sistema efetua a exclusão dos dados.

A2.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A3 – O Funcionário aciona a funcionalidade para retorno à tela principal do sistema.

A3.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A3.2 – Finaliza caso de uso.

A4 – No passo A1.6/A2.2 o Funcionário não confirma a exclusão/alteração dos dados do cliente.

A4.1 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E2.1 – O sistema exibe a mensagem “**Campos de preenchimento obrigatório**”.

E2.2 – O sistema retorna ao passo executou este fluxo de exceção.

E2 – O Cliente pesquisado não existe.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “**Funcionário Inexistente**”.

E 1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.14. UC15 – Manter Clientes PJ

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Clientes PJ
	Identificador: UC15
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do cadastro dos clientes “pessoa jurídica”.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator foi identificado no sistema.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para pesquisa de funcionários através de um dos seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF; • Nome/Razão social; <p>F4 – O Funcionário <u>aciona</u> a funcionalidade de inclusão. (A1)</p> <p>F5 – O sistema <u>exibe</u> a tela de inclusão de funcionário com os seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CNPJ*; • Nome/Razão Social*; • Endereço*; • Telefone de Contato 1; 	

- Telefone de Contato 2;
- E-mail;
- Qtd Funcionários;

Obs.: os campos marcados com () são de preenchimento obrigatório

F6 – O Funcionário insere os dados solicitados.

F7 – O Funcionário aciona a funcionalidade de gravação dos dados.
(A3)(E2)

F8 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F9 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – O Funcionário aciona funcionalidade que permite a pesquisa dos dados do funcionário utilizando como busca o parâmetro informado no passo F1, fluxo principal.

A1.1 - O sistema exibe os dados solicitados conforme abaixo (E1):

- Nome do Funcionário;
- CPF.

A1.2 – O Funcionário seleciona um cliente disponibilizado na lista resultante da pesquisa.

A1.3 – O Funcionário aciona a funcionalidade de alteração. (A2)

A1.4 – O sistema exibe os dados do cliente selecionado.

A1.5 – O Funcionário altera os dados do cliente.

A1.6 – O Funcionário aciona a funcionalidade de confirmação da alteração. (A3)(E2)

A1.7 – O sistema efetua a alteração dos dados.

A1.8 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A2 – O Funcionário aciona a funcionalidade de exclusão dos dados do funcionário selecionado.

A2.1 – O sistema exibe a mensagem “**Confirma exclusão?**”.

A2.2 – O Funcionário confirma a exclusão dos dados. (A4)

A2.3 – O sistema efetua a exclusão dos dados.

A2.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A3 – O Funcionário aciona a funcionalidade para retorno à tela principal do sistema.

A1.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A1.2 – Finaliza caso de uso.

A4 – O sistema verifica que o funcionário não confirma a exclusão do cliente.

A4.1 – O sistema retorna ao passo F1, do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – O sistema verifica que o cliente pesquisado não existe.

E1.1 – O sistema exibe mensagem “**Cliente inexistente**”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E2 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E2.1 – O sistema exibe a mensagem “**Campos de preenchimento obrigatório**”.

E2.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.15. UC16 – Manter Empresas Parceiras

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Empresas Parceiras
	Identificador: UC16
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do cadastro de empresas parceiras que prestam serviços à agência.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para pesquisa de clientes através de um dos seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CNPJ; • Nome/Razão Social. <p>F2 – O Gerente <u>aciona</u> funcionalidade que permite a inclusão de uma nova empresa parceira. (A3)</p> <p>F3 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela de cadastro onde os seguintes dados são solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CNPJ*; • Nome/Razão Social*; • Endereço*; 	

- Telefone Comercial 1;
- Telefone Comercial 2;
- Contato 1;
- Contato 2;
- E-mail;

Obs.: os campos marcados com () são de preenchimento obrigatório

F4 – O Gerente insere os dados solicitados.

F5 – O Gerente aciona a funcionalidade de inclusão dos dados. (E1)

F6 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – No passo F1 o Gerente insere os dados para pesquisa de empresas parceiras.

A1.1 – O sistema exibe o resultado retornado da pesquisa, com os seguintes dados:

- CNPJ;
- Nome/Razão Social;
- E-mail/Contato.

A1.2 – O Gerente seleciona o registro de cliente desejado.

A1.3 – O Gerente aciona a funcionalidade de alteração dos dados da empresa parceira selecionada. (A2)(A3)

A1.4 – O sistema disponibiliza uma tela com os dados da empresa disponíveis para alteração.

A1.5 – O Gerente altera os dados da empresa parceira.

A1.6 – O Gerente aciona a funcionalidade de confirmação de alteração dos dados. (A4)(E1)(E2)

A1.7 – O sistema altera os dados cadastrados.

A1.8 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

A2 – No passo A1.3 o Gerente aciona a funcionalidade de exclusão dos dados cadastrados do cliente. (A3)

A2.1 – O sistema exibe a mensagem para confirmação da exclusão da empresa selecionada.

A2.2 – O Gerente confirma a exclusão dos dados. (A4)

A2.3 – O sistema efetua a exclusão dos dados.

A2.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A3 – O Funcionário aciona a funcionalidade para retorno à tela principal do sistema.

A3.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A3.2 – Finaliza caso de uso.

A4 – No passo A1.6/A2.2 o Gerente não confirma a exclusão/alteração dos dados do cliente.

A4.1 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E2.1 – O sistema exibe a mensagem “Campos de preenchimento obrigatório”.

E2.2 – O sistema retorna ao passo executou este fluxo de exceção.

E2 – A empresa parceira pesquisada não existe.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Empresa parceira Inexistente”.

E 1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.16. UC17 – Manter Serviços

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Serviços
	Identificador: UC17
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do cadastro dos serviços.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator foi identificado no sistema.</p> <p>4.2 – Existe categoria cadastrada.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> tela com os seguintes dados de entrada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do serviço; • Categoria: lista suspensa contendo as categorias de serviços. <p>F2 – O sistema <u>exibe</u> lista contendo a relação geral de serviços, conforme os dados abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Item (nome); • Categoria; <p>F3 – O Gerente <u>preenche</u> os dados de entrada.</p> <p>F4 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de inclusão do serviço.</p> <p>(A1)(A3)(E1)</p>	

F8 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F9 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – O Gerente seleciona um item da relação de serviços.

A1.1 – O sistema carrega o dado de entrada “Nome do serviço” com o nome do serviço selecionado.

A1.2 – O sistema carrega o dado de entrada “Categoria” com a categoria do serviço selecionado.

A1.3 – O Gerente efetua a alteração dos dados. (A2)(A3)

A1.4 – O Gerente aciona a funcionalidade de alteração do serviço. (E1)

A1.5 – Finaliza caso de uso.

A2 – O Funcionário aciona a funcionalidade de exclusão do serviço selecionado.

A2.1 – O sistema exibe a mensagem “Confirma exclusão?”.

A2.2 – O Gerente confirma a exclusão dos dados. (A4)

A2.3 – O sistema efetua a exclusão dos dados.

A2.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A3 – O Funcionário aciona a funcionalidade para retorno à tela principal do sistema.

A1.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A1.2 – Finaliza caso de uso.

A4 – O sistema verifica que o Gerente não confirma a exclusão do serviço.

A4.1 – O sistema retorna ao passo F1, do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Campos de preenchimento obrigatório”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.17. UC18 – Definir Serviços Prestados

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Definir Serviços Prestados
	Identificador: UC18
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de definição dos serviços prestados pelas empresas cadastradas.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator identificar-se no sistema;</p> <p>4.2 – Existência de empresa parceira e serviços cadastrados.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para pesquisa de serviços prestados através dos seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa: lista suspensa contendo relação das empresa parceiras; • Filtro: lista suspensa contendo relação das categorias de serviços cadastradas. <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> a empresa parceira na lista suspensa “Empresa”.</p> <p>F3 – O Gerente <u>seleciona</u> a opção “Sem filtro” na lista suspensa “Filtro”.</p> <p>(A1) (A2)</p> <p>F4 – O sistema <u>exibe</u> o resultado da pesquisa, listando todos os serviços de todas as categorias, no campo “Lista Geral de Serviços”.</p>	

F5 – O Gerente seleciona os itens desejados, vinculando os serviços à empresa selecionada.

F6 – O Gerente aciona a funcionalidade de gravação dos dados selecionados.

F7 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F8 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – No passo F3 o Gerente seleciona a opção “Serviços selecionados” na lista suspensa “Filtro”.

A1.1 – O sistema exibe o resultado da pesquisa, listando os serviços gravados para a empresa selecionada.

A1.2 – O Gerente marca/desmarca os serviços listados, conforme desejado.

A1.3 – O Gerente aciona a funcionalidade de gravação dos serviços selecionados.

A1.4 – O sistema efetua a gravação dos dados selecionados.

A1.5 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

A2 – No passo F3 o Gerente seleciona a opção de categoria, exibida de acordo com a categoria cadastrada para o serviço.

A2.1 – O sistema exibe o resultado da pesquisa, listando os serviços disponíveis para a categoria selecionada.

A2.2 – O Gerente marca/desmarca os serviços listados, conforme desejado.

A2.3 – O Gerente aciona a funcionalidade de gravação dos serviços selecionados.

A2.4 – O sistema efetua a gravação dos dados selecionados.

A2.5 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.18. UC19 – Manter Categoria de Serviços

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Categoria de Serviços
	Identificador: UC19
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção dos dados das categorias de serviços prestados pelas empresas parceiras.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para inserção de uma nova categoria de serviços prestados pelas empresas parceiras, através do parâmetro “Nome” da categoria, e uma lista de categorias com as categorias existentes no cadastro do sistema.</p> <p>F2 – O Gerente <u>insere</u> o nome da nova categoria que deseja incluir. (A1)</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de inclusão de uma nova categoria.</p> <p>F4 – O sistema <u>efetua</u> a inclusão da nova categoria especificada.</p> <p>F5 – O sistema <u>exibe</u> a lista de categorias com a nova categoria incluída.</p>	

F6 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – No passo F2 o Gerente seleciona um item na lista de categorias.

A1.1 – O sistema exibe o nome da categoria selecionada no campo de inserção do nome da categoria, para sua alteração/exclusão.

A1.2 – O Gerente efetua alteração do nome da categoria. (A2)

A1.3 – O Gerente aciona a funcionalidade de alteração do nome da categoria desejada.

A1.4 – O sistema efetua a gravação dos dados alterados.

A1.5 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

A2 – No passo A1.2 o Gerente seleciona a funcionalidade de exclusão da categoria selecionada.

A2.1 – O sistema efetua a exclusão da categoria selecionada.(E1)

A2.2 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema verifica que a categoria está vinculada a um serviço.

E 1.1 – O sistema exibe a mensagem “Categoria possui serviços vinculados. Exclusão não permitida”.

E 1.2 – O sistema finaliza o caso de uso.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.19. UC20 – Manter Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Pacote
	Identificador: UC20
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do cadastro de pacotes.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator foi identificado no sistema.</p> <p>4.2 – Existe empresa parceira e serviços vinculados.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>apresenta</u> filtros de pesquisa contendo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de origem; • Lista de destino; <p>Obs.: Ambas as listas contém a relação de todos os estados brasileiros e uma opção padrão, significando que não é necessário escolher um estado específico.</p> <p>F2 – O Gerente <u>aciona</u> funcionalidade de inclusão de um novo pacote. (A1)</p> <p>F3 – O sistema <u>apresenta</u> tela de cadastro com os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do Pacote*; • Data de Realização*; • Cidade de Origem*; 	

- Cidade de Destino*;
- Destinação*;
- Tipo de Pacote*;
- Duração*;
- Qtd. Min/Max de passageiros*;
- Qtd. Cortesias;

Obs.: Os campos marcados com “*” são de preenchimento obrigatório.

F4 – O Gerente preenche os dados do novo pacote.

F5 – O Gerente aciona a funcionalidade de gravação dos dados do pacote.

(A5)(E3)(E4)(E5)(E6)(E7)(E8)

F6 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – O Gerente não seleciona a funcionalidade de inclusão.

A1.1 – O Gerente escolhe um estado contido na lista de origem. (A2)

A1.2 – O Gerente escolhe um estado contido na lista de destino. (A3)

A1.3 – O Gerente aciona a funcionalidade de pesquisa.

A1.4 – O Gerente aciona funcionalidade que realiza a busca dos pacotes disponíveis, conforme RN 1. (E2)(REF1)

A1.5 – O sistema exibe relação dos pacotes encontrados com os seguintes dados:

- Nome Comercial do Pacote;
- Estado de Origem;
- Estado de Destino;
- Data de Realização do Pacote;
- Duração do Pacote;

A1.6 – O Gerente seleciona um dos pacote contidos na relação retornada no passo anterior.

A1.7 – O Gerente aciona funcionalidade de alteração do pacote. (A4)

A1.8 – O sistema apresenta tela de cadastro contendo os dados de entrada mencionados no passo F3 do fluxo principal.

A1.9 – O Gerente altera os dados do pacote.

A1.10 – O Gerente aciona funcionalidade que altera os dados do pacote.

(A6) (E3)(E4)(E5)(E6)(E7)(E8)

A1.8 – Finaliza caso de uso.

A 2 – O Gerente não escolheu nenhum estado específico para a origem.

A 2.1 – O sistema ignora o estado de origem do pacote.

A 2.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

A 3 – Gerente não escolheu nenhum estado específico para o destino.

A 3.1 – O sistema ignora o estado de destino do pacote.

A 3.2 – O sistema retorna ao item “F 1.3”, do fluxo principal.

A4 – O Gerente aciona a funcionalidade de exclusão do pacote selecionado.

A4.1 – O sistema exibe a mensagem “**Confirma exclusão?**”.

A4.2 – O Gerente confirma a exclusão do pacote. (A7)

A4.3 – O sistema efetua a exclusão do pacote.

A4.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A5 – O Gerente aciona a funcionalidade para retorno à tela principal do sistema.

A5.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A5.2 – Finaliza caso de uso.

A6 – O sistema verifica que o Gerente não confirma a alteração do pacote.

A6.1 – O sistema retorna ao passo F1, do fluxo principal.

A7 – O sistema verifica que o Gerente não confirma a exclusão do pacote.

A7.1 – O sistema retorna ao passo F1, do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema verifica que o Gerente escolheu o mesmo estado de destino comparando com o estado de origem.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “**Origem não pode ser igual ao Destino**”.

E 1.2 – O sistema retorna ao item “A1.1”, do fluxo alternativo.

E2 – O sistema não encontra nenhum pacote para o filtro informado.

E 2.1 - O sistema exibe mensagem “Nenhum pacote encontrado”.

E 2.2 – O sistema retorna ao item “A1.1”, do fluxo principal.

E3 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E3.1 – O sistema exibe a mensagem “Campos de preenchimento obrigatório”.

E3.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E4 – Data de Realização do pacote não pode ser menor que a data atual.

E4.1 – O sistema exibe mensagem “A data de realização do pacote não pode ser menor que a data atual”.

E4.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E5 – Duração é igual a zero.

E5.1 – O sistema mensagem “A duração do pacote não pode ser zero”.

E4.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E6 – Qtd mínima é igual a zero.

E6.1 – O sistema exibe mensagem “Quantidade mínima de passageiros não pode ser zero”.

E6.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E7 – Qtd máxima é igual a zero.

E7.1 – O sistema exibe mensagem “Quantidade máxima de passageiros não pode ser zero”.

E7.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

E8 – Qtd máxima é menor que Qtd mínima de passageiros.

E8.1 – O sistema exibe mensagem “Quantidade máxima não pode ser menor que qtd mínima”.

E8.2 – O sistema retorna ao passo que executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

REF1 – Documento de Regras de Negócio (Anexo)

13.2.20. UC21 – Manter Roteiro

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Manter Roteiro
	Identificador: UC21
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de manutenção do roteiro turístico dos pacotes.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator identificar-se no sistema.</p> <p>4.2 – Existência de pacote cadastrado.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para seleção do pacote turístico, e também o campo para inclusão do roteiro do pacote. (A3)</p> <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> o pacote para inclusão do(s) roteiro(s) turístico(s).</p> <p>F3 – O sistema <u>exibe</u> o(s) roteiro(s) incluídos para o pacotes selecionado, caso existam. (A1)(A2)</p> <p>F4 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de inclusão de um novo roteiro.</p> <p>F5 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela de cadastro onde os seguintes dados são solicitados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título; • Ordem dia; 	

- Previsão de duração;
- Início;
- Fim;
- Serviços Inclusos;
- Descrição;

F6 – O Gerente insere os dados solicitados.

F7 – O Gerente aciona a funcionalidade de inclusão dos dados. (E1)(A4)

F8 – O sistema efetua a gravação dos dados.

F9 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A1 – No passo F3 o Gerente seleciona o roteiro desejado.

A1.1 – O Gerente aciona a funcionalidade de alteração dos dados do roteiro selecionado.

A1.2 – O sistema disponibiliza uma tela com os dados do roteiro permitindo sua alteração.

A1.3 – O Gerente altera os dados.

A1.4 – O Gerente aciona a funcionalidade de alteração dos dados do roteiro selecionado. (E1)

A1.5 – O sistema efetua a gravação dos dados alterados.

A1.8 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

A2 – No passo F3 o Gerente seleciona o roteiro desejado.

A2.1 – O Gerente aciona a funcionalidade de exclusão dos dados do roteiro selecionado.

A2.2 – O sistema exibe mensagem de confirmação de exclusão do roteiro.

A2.3 – O Gerente confirma a exclusão dos dados. (A4)

A2.4 – O sistema efetua a exclusão do roteiro selecionado.

A2.4 – O sistema retorna para o passo F1 do fluxo principal.

A3 – No passo F1 o Gerente aciona a funcionalidade para retorno à tela

principal do sistema.

A3.1 – O sistema retorna o fluxo à tela principal do sistema.

A3.2 – Finaliza caso de uso.

A4 – No passo F7/A2.3 o Gerente não confirma a inclusão/exclusão dos dados do roteiro.

A4.1 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema verifica que os campos obrigatórios não foram preenchidos.

E2.1 – O sistema exibe a mensagem “Campos de preenchimento obrigatório”.

E2.2 – O sistema retorna ao passo executou este fluxo de exceção.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.21. UC22 – Emitir Relatório de Clientes Regulares

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Relatório de Clientes Regulares
	Identificador: UC22
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo os clientes assíduos da agência.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de clientes regulares, através da inserção dos seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mês/Ano Referência; • Participação PF (Mín); • Participação PJ (Mín). <p>F2 – O Gerente <u>insere</u> os dados solicitados.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome (Clientes PF); • CPF (Clientes PF); 	

- Participações (Clientes PF e PJ);
- Nome/Razão Social (Clientes PJ);
- CNPJ (Clientes PJ);
- Totalização de clientes por tipo;
- Totalização geral de clientes;

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.22. UC23 – Emitir Relatório de Clientes por Idade

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Relatório de Clientes por Idade
	Identificador: UC23
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo relação de clientes classificados por idade.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de clientes por idade, através da seleção do parâmetro pacote numa lista suspensa.</p> <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> o pacote desejado.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome comercial do pacote turístico; • CPF do cliente; • Nome do cliente; • Data de nascimento do cliente; 	

- Idade do cliente;

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.23. UC24 – Listar Cadastro de Empresas Parceiras

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Listar Cadastro de Empresas Parceiras
	Identificador: UC24
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo listagem de empresas parceiras que dão suporte ao negócio.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de empresas parceiras cadastradas, a partir da funcionalidade de emissão de relatório “Emitir relatório de empresas parceiras”.</p> <p>F2 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório. (E1)</p> <p>F3 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CNPJ; • Nome/Razão Social; • Endereço; • Telefone Comercial 1; • Telefone Comercial 2; 	

- Contato 1;
- Contato 2;
- E-mail.

F4 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F2 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.24. UC25 – Listar Cadastro de Serviços

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Listar Cadastro de Serviços
	Identificador: UC25
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo listagem dos serviços que podem ser prestados pelas empresas parceiras.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de empresas parceiras cadastradas, a partir da funcionalidade de emissão de relatório “Emitir relatório de serviços”.</p> <p>F2 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório. (E1)</p> <p>F3 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do serviço prestado; • Nome da categoria relacionada. • Nome da empresa prestadora do serviço; <p>F4 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p>	

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F2 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.25. UC26 – Listar Cadastro de Categorias de Serviços

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Listar Cadastro de Categorias de Serviços
	Identificador: UC26
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo listagem das categorias de serviços existentes.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório. (E1)</p> <p>F2 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome da categoria de serviços; <p>F3 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p> <p>6. Fluxos Alternativos</p> <p>Não se aplica.</p>	

7. Fluxos de Exceção

E1 – O sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.26. UC27 – Emitir Relatório de Serviços Vinculados

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Relatório de Serviços Vinculados
	Identificador: UC27
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo os serviços vinculados a uma determinada empresa.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de serviços vinculados, através da inserção do parâmetro “Nome da empresa” numa lista suspensa.</p> <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> a empresa desejada.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome/Razão Social da empresa; • Serviços prestados; • Categoria dos serviços. <p>F5 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p>	

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.27. UC28 – Listar Cadastro de Pacotes

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Listar Cadastro de Pacotes
	Identificador: UC28
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo listagem dos pacotes comercializados pela agência.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de pacotes, através da inserção do parâmetro “Nome do pacote” numa lista suspensa, com as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos os pacotes; • Nome do pacote individual; <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> a opção desejada.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do pacote; • Data de realização; 	

- Cidade de origem;
- Cidade de destino;
- Destinação;
- Tipo de pacote;
- Duração(dias);
- Quantidade mínima/máxima de passageiros;
- Cortesia(s).

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.28. UC29 – Emitir Mapa do Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Mapa do Pacote
	Identificador: UC29
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo relação dos serviços disponíveis para um determinado pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de serviços disponíveis para um determinado pacote, através da inserção do parâmetro “Nome do pacote” numa lista suspensa, com a seguinte opção:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do pacote individual; <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> a opção desejada.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do pacote; • Data de realização; • Cidade de origem; 	

- Cidade de destino;
- Duração(dias);
- Empresa parceira realizadora do serviço;
- Nome do serviço;
- Validade;
- Faixa Etária;
- Quantidade disponível;
- Preço de custo;
- Margem da agência;
- Margem do agente;
- Despesas operacionais;
- Categoria vinculada ao serviço.

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.29. UC30 – Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Relatório de Vendas por Região/Mês
	Identificador: UC30
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo o volume de vendas por região/mês.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de vendas por região/mês, através da inserção dos seguintes parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Região; • Mês/Ano de competência. <p>F2 – O Gerente <u>insere</u> os dados solicitados.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Região; • Mês de competência; • Estado; 	

- Destinação (PF ou PJ);
- Quantidade de vendas;
- Valor total das vendas;
- Total geral de vendas.

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.30. UC31 – Emitir Relatório de Vendas por Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Relatório de Vendas por Pacote
	Identificador: UC31
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo o volume de vendas por pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de vendas por pacote, através da inserção dos parâmetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do pacote, disponível em lista suspensa; • Mês/Ano de competência. <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> o pacote desejado.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mês/Ano de competência; • Nome do pacote; • Discriminação do pacote “básico”, contendo os serviços 	

adicionais do pacote;

- Discriminação dos serviços adicionais do pacote;
- Quantidade de vendas;
- Valor total.

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.31. UC32 – Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas
	Identificador: UC32
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão de relatório contendo os valores de comissões (agentes e agência) e repasses às empresas parceiras.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Gerente.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O sistema <u>disponibiliza</u> uma tela para emissão do relatório de comissão de vendas por pacote, através da inserção do parâmetro “Nome do pacote”, disponível em lista suspensa.</p> <p>F2 – O Gerente <u>seleciona</u> o pacote desejado.</p> <p>F3 – O Gerente <u>aciona</u> a funcionalidade de geração do relatório.</p> <p>F4 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o relatório solicitado, exibindo os seguintes dados: (E1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome do pacote; • Percentual; • Comissão do Agente; 	

- Comissão da Agência;
- Nome da Empresa Parceira;
- Valor de Repasse;

F5 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

E1 – No passo F4 o sistema não encontra na base de dados nenhum dado necessário à emissão do relatório.

E1.1 – O sistema exibe a mensagem “Dados não encontrados”.

E1.2 – O sistema retorna ao passo F1 do fluxo principal.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.32. UC33 – Emitir Contrato de Prestação de Serviços

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Emitir Contrato de Prestação de Serviços
	Identificador: UC33
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de emissão do contrato de prestação dos serviços.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>O ator identificar-se no sistema;</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F1 – O Funcionário <u>aciona</u> a funcionalidade de imprimir contrato de prestação de serviços.</p> <p>F2 – O sistema <u>efetua</u> leitura dos dados do cliente e da venda.</p> <p>F3 – O sistema <u>abre</u> uma nova janela contendo o contrato solicitado.</p> <p>F4 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p> <p>6. Fluxos Alternativos</p> <p>Não se aplica.</p> <p>7. Fluxos de Exceção</p> <p>Não se aplica.</p>	

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.33. UC34 – Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda
	Identificador: UC34
<p>1. Sumário</p> <p>Este Caso de Uso descreve o processo de pesquisa de pacotes disponíveis, permitindo a seleção de um pacote específico para contratação.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator foi identificado no sistema.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>5.1 Pesquisar Pacotes Disponíveis</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u>, ao Funcionário, filtros de pesquisa contendo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de origem; • Lista de destino; <p>F 1.1 – Ambas as listas contém a relação de todos os estados brasileiros e uma opção padrão, significando que não é necessário escolher um estado específico.</p> <p>F 1.1 – O Funcionário escolhe um estado contido na lista de origem. (A1)</p>	

F 1.2 – O Funcionário escolhe um estado contido na lista de destino. (A2)

F 2 – O sistema disponibiliza função que, ao ser acionada pelo Funcionário, realiza a busca dos pacotes disponíveis, conforme RN 1. (E1)(REF1)

F 3 – O sistema exibe os pacotes encontrados, com os seguintes dados: (E2)

- Nome comercial do pacote;
- Cidade origem;
- Cidade destino;
- Data de realização;
- Duração, em dias;

F 4 – O sistema disponibiliza função que permite a escolha de apenas um pacote.

F 5 – O Funcionário seleciona o pacote. (A3)

F 6 – O sistema executa o caso de uso “Exibir Dados do Pacote”

F 7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para a origem

A 1.1 – O sistema ignora o estado de origem do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

A 2 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para o destino.

A 1.1 – O sistema ignora o estado de destino do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.3”, do fluxo principal.

A 3 – O Funcionário não seleciona nenhum pacote.

A 3.1 – Finaliza o caso de uso.

13. Fluxos de Exceção

E 1 – O sistema verifica que o Funcionário escolheu o mesmo estado de destino comparando com o estado de origem.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Origem não pode ser igual ao Destino”.

E 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.1”, do fluxo principal.

E 2 – O sistema não encontra nenhum pacote para o filtro informado.

E 2.1 - O sistema exibe mensagem “Nenhum pacote encontrado”.

E 2.2 – O sistema retorna ao item “F 1.1”, do fluxo principal.

14. Pós-Condições

Não se aplica.

15. Regras de Negócio

REF1 – Documento de Regra de Negócios (anexo).

13.2.34. UC35 – Consultar Hospedagem

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Consultar Hospedagem
	Identificador: UC35
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de consulta da hospedagem escolhida pelo cliente do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>disponibiliza</u> os seguintes dados para consulta:</p> <p style="padding-left: 40px;">Dados de hospedagem</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opção de hospedagem selecionada no pacote; <p>F 2 – O sistema <u>apresenta</u> as seguintes listas:</p> <p style="padding-left: 40px;">Lista de acomodações selecionadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de acomodação; • Quantidade; <p style="padding-left: 40px;">Lista de mapa de hóspedes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relação; • Quantidade; • hóspedes crianças. 	

F 3 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.35. UC36 – Consultar Transporte

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Consultar Transporte
	Identificador: UC36
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de consulta da empresa de transporte escolhida pelo cliente.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> listas referentes às opções de transporte principal e o transporte incluso do pacote (caso haja), conforme abaixo:</p> <p>Lista de Transporte Principal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço (descrição); • Nome da Empresa; <p>Lista de Transporte Incluso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço (Descrição); • Nome da Empresa; <p>F 2 – O sistema <u>apresenta</u> a opção de transporte escolhida pelo cliente.</p> <p>F 4 – <u>Finaliza</u> o caso de uso.</p>	

6. Fluxos Alternativos

Não se aplica.

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.36. UC37 – Consultar Serviços Adicionais

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Consultar Serviços Adicionais
	Identificador: UC37
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de consulta dos serviços adicionais constantes do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> lista contendo os serviços selecionados, conforme abaixo:</p> <p>Lista de Serviços Selecionados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Item; • Quantidade; • Valor Unitário; <p>F 2 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p> <p>6. Fluxos Alternativos</p> <p>Não se aplica.</p>	

7. Fluxos de Exceção

Não se aplica.

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.37. UC38 – Consultar Passageiro do Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Consultar Passageiro do Pacote
	Identificador: UC38
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de consulta dos passageiros do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> os seguintes dados do passageiro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF; • Nome; <p>F 2 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p> <p>6. Fluxos Alternativos</p> <p>Não se aplica.</p> <p>7. Fluxos de Exceção</p> <p>Não se aplica.</p>	

8. Pós-Condições

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.38. UC39 – Consultar Titular do Pacote

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Consultar Titular do Pacote
	Identificador: UC39
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de consulta do titular do pacote.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>Não se aplica.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u> os seguintes dados do titular do pacote:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CPF; • Nome; <p>F 2 – <u>Finaliza</u> caso de uso.</p> <p>6. Fluxos Alternativos</p> <p>Não se aplica.</p> <p>7. Fluxos de Exceção</p> <p>Não se aplica.</p> <p>8. Pós-Condições</p>	

Não se aplica.

9. Informações Complementares

Não se aplica.

10. Referências

Não se aplica.

13.2.39. UC40 – Pesquisar Vendas

SITUR	Sistema: SITUR
	Caso de Uso: Pesquisar Venda
	Identificador: UC40
<p>1. Sumário</p> <p>Este caso de uso descreve o processo de pesquisa de pacotes vendidos.</p> <p>2. Ator Primário</p> <p>Funcionário.</p> <p>3. Atores Secundários</p> <p>Não se aplica.</p> <p>4. Pré-Condições</p> <p>4.1 – O ator foi identificado no sistema.</p> <p>5. Fluxo Principal</p> <p>5.1 Pesquisar Pacotes Disponíveis</p> <p>F 1 – O sistema <u>apresenta</u>, ao Funcionário, filtros de pesquisa contendo os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de origem; • Lista de destino; <p>F 1.1 – Ambas as listas contém a relação de todos os estados brasileiros e uma opção padrão, significando que não é necessário escolher um estado específico.</p> <p>F 1.1 – O Funcionário escolhe um estado contido na lista de origem. (A1)</p> <p>F 1.2 – O Funcionário escolhe um estado contido na lista de destino. (A2)</p>	

F 2 – O sistema disponibiliza função que, ao ser acionada pelo Funcionário, realiza a busca dos pacotes disponíveis, conforme RN 10. (E1)(REF1)

F 3 – O sistema exibe os pacotes encontrados, com os seguintes dados: (E2)

- Nome comercial do pacote;
- Cidade origem;
- Cidade destino;
- Data de realização;
- Duração, em dias;

F 4 – O sistema disponibiliza função que permite a escolha de apenas um pacote.

F 5 – O Funcionário seleciona o pacote. (A3)

F 6 – O sistema executa o caso de uso “Exibir Dados do Pacote”

F 7 – Finaliza caso de uso.

6. Fluxos Alternativos

A 1 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para a origem

A 1.1 – O sistema ignora o estado de origem do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

A 2 – Funcionário não escolheu nenhum estado específico para o destino.

A 1.1 – O sistema ignora o estado de destino do pacote.

A 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.3”, do fluxo principal.

A 3 – O Funcionário não seleciona nenhum pacote.

A 3.1 – Finaliza o caso de uso.

7. Fluxos de Exceção

E 1 – O sistema verifica que o Funcionário escolheu o mesmo estado de destino comparando com o estado de origem.

E 1.1 – O sistema exibe mensagem “Origem não pode ser igual ao Destino”.

E 1.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

E 2 – O sistema não encontra nenhum pacote para o filtro informado.

E 2.1 - O sistema exibe mensagem “Nenhum pacote encontrado”.

E 2.2 – O sistema retorna ao item “F 1.2”, do fluxo principal.

8. Pós-Condições

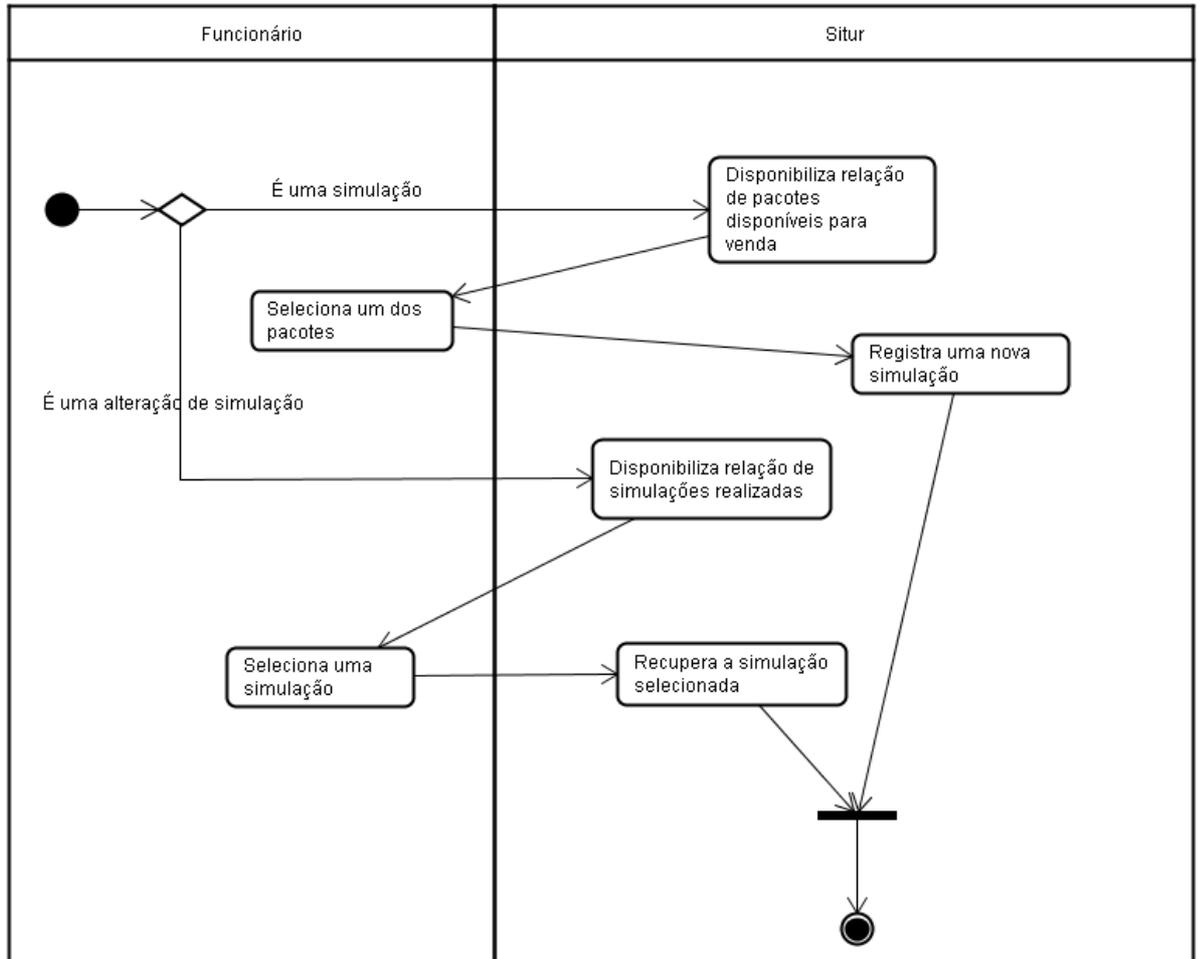
Não se aplica.

9. Regras de Negócio

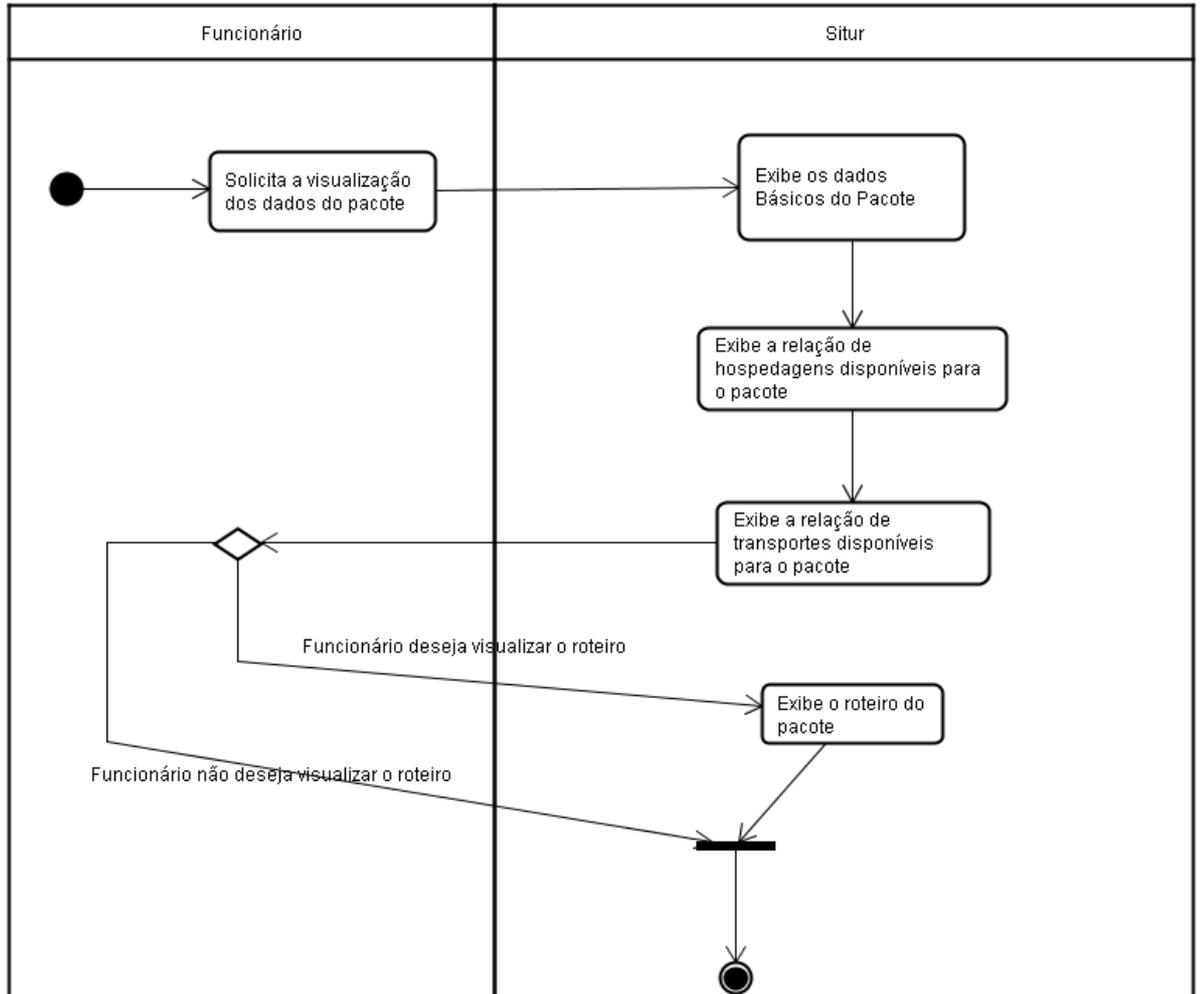
REF1 – Documento de Regra de Negócios (anexo).

13.3. Diagrama de Atividades

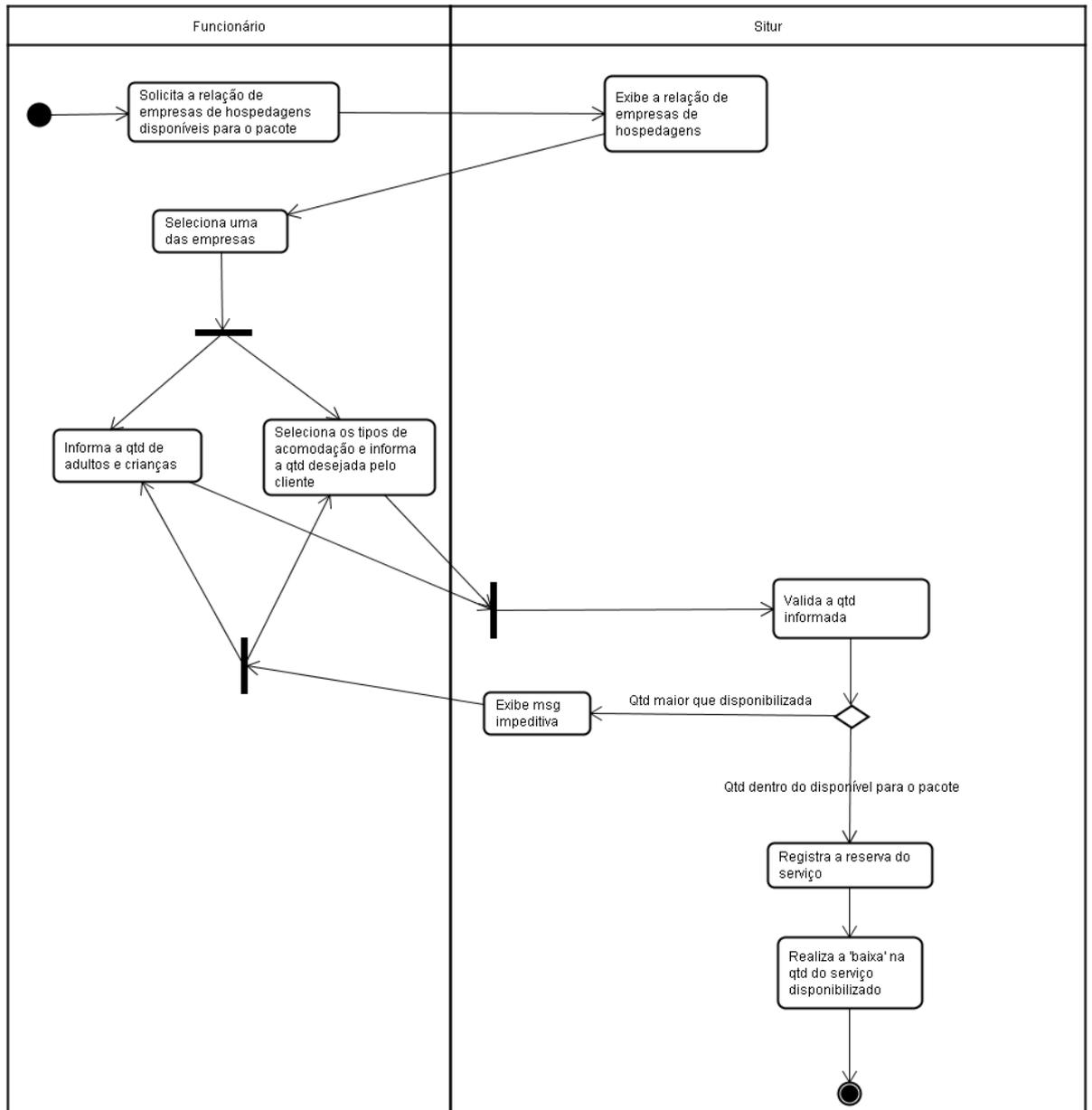
13.3.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda



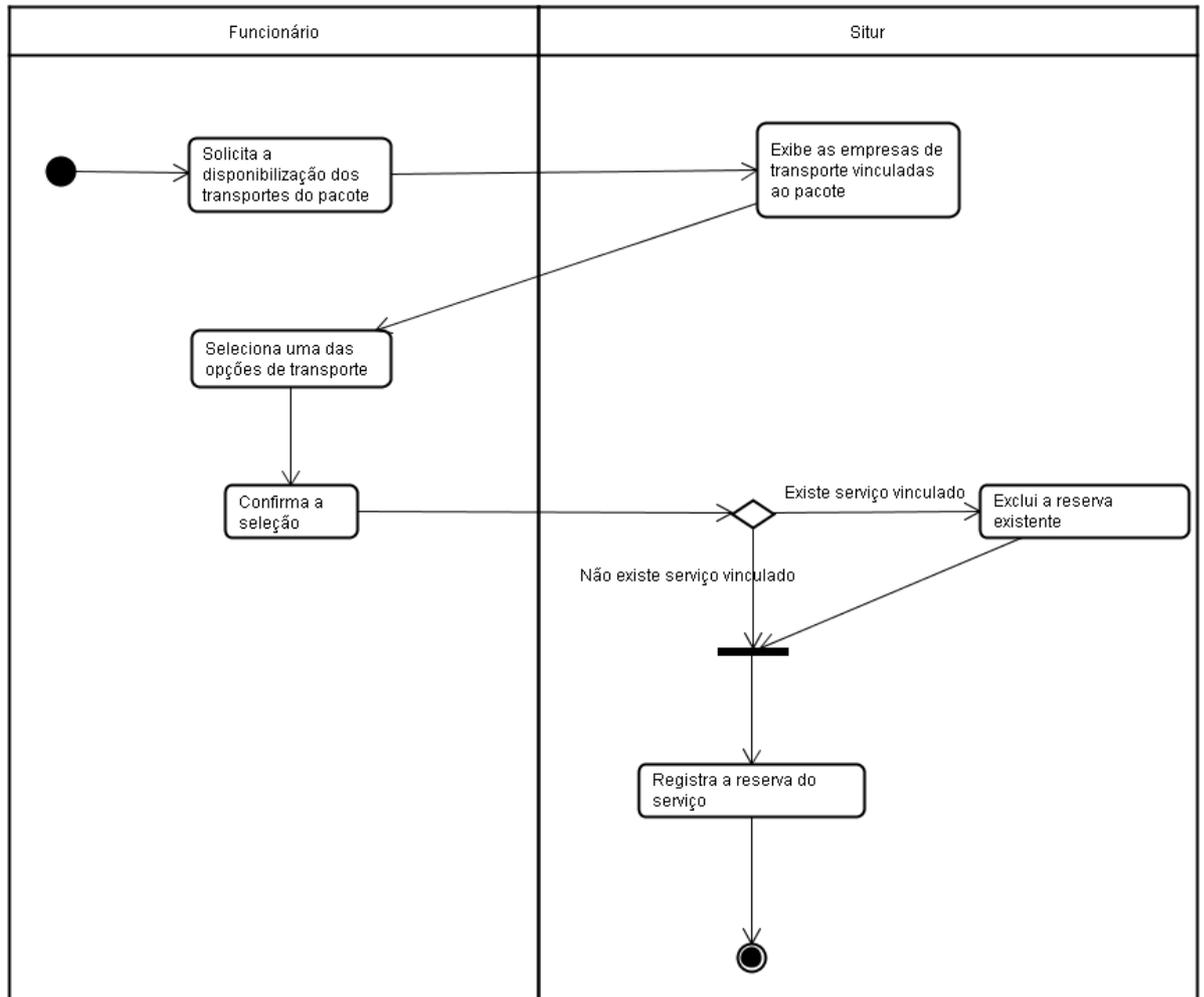
13.3.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote



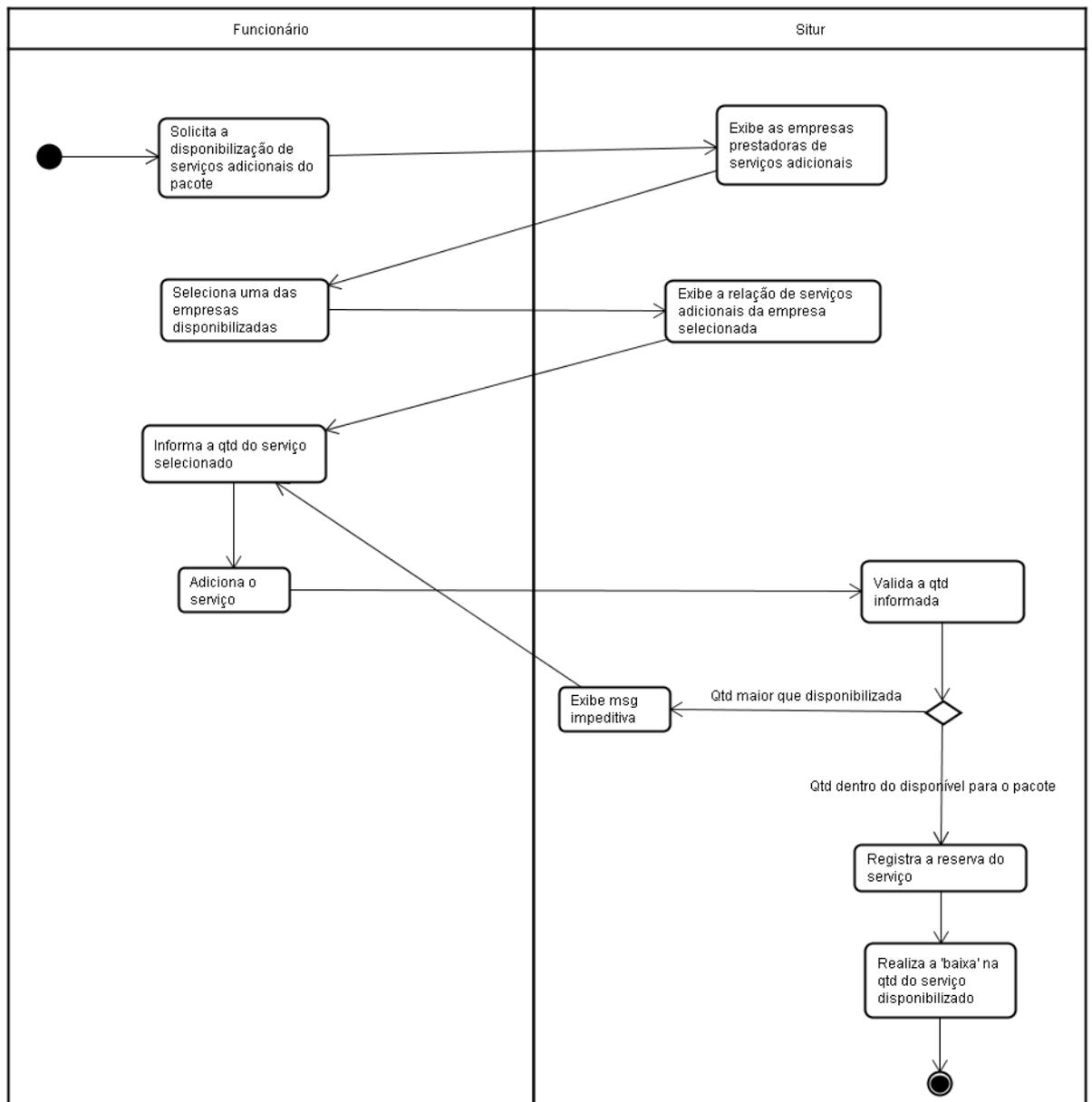
13.3.3. UC03 - Definir Hospedagem



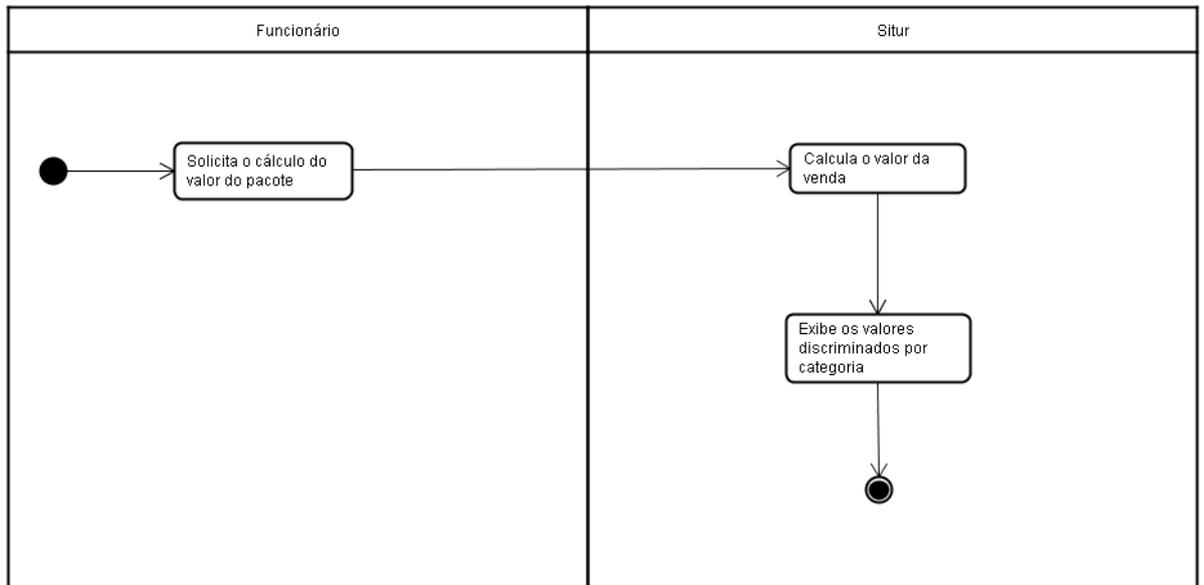
13.3.4. UC04 – Definir Transporte



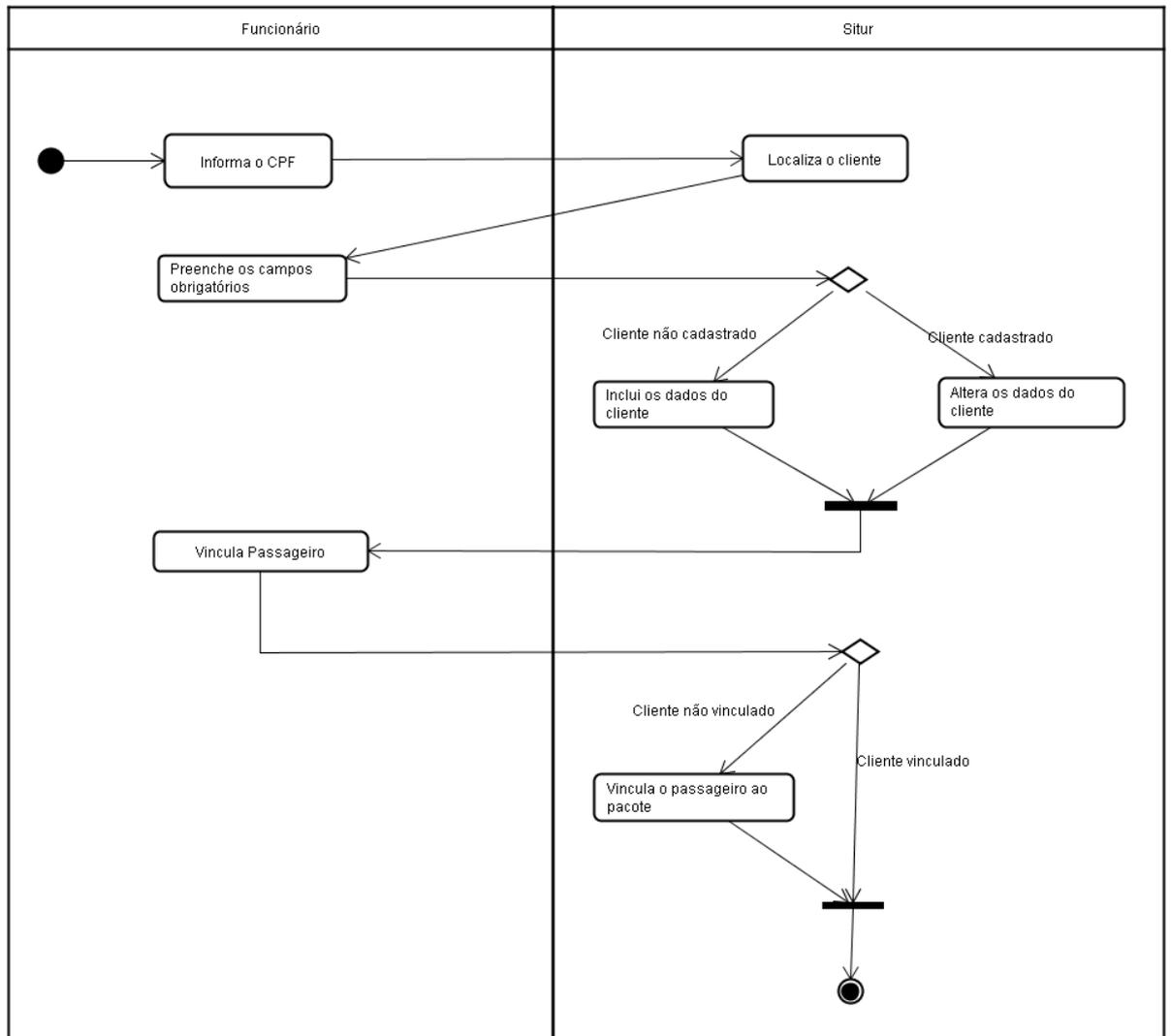
13.3.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais



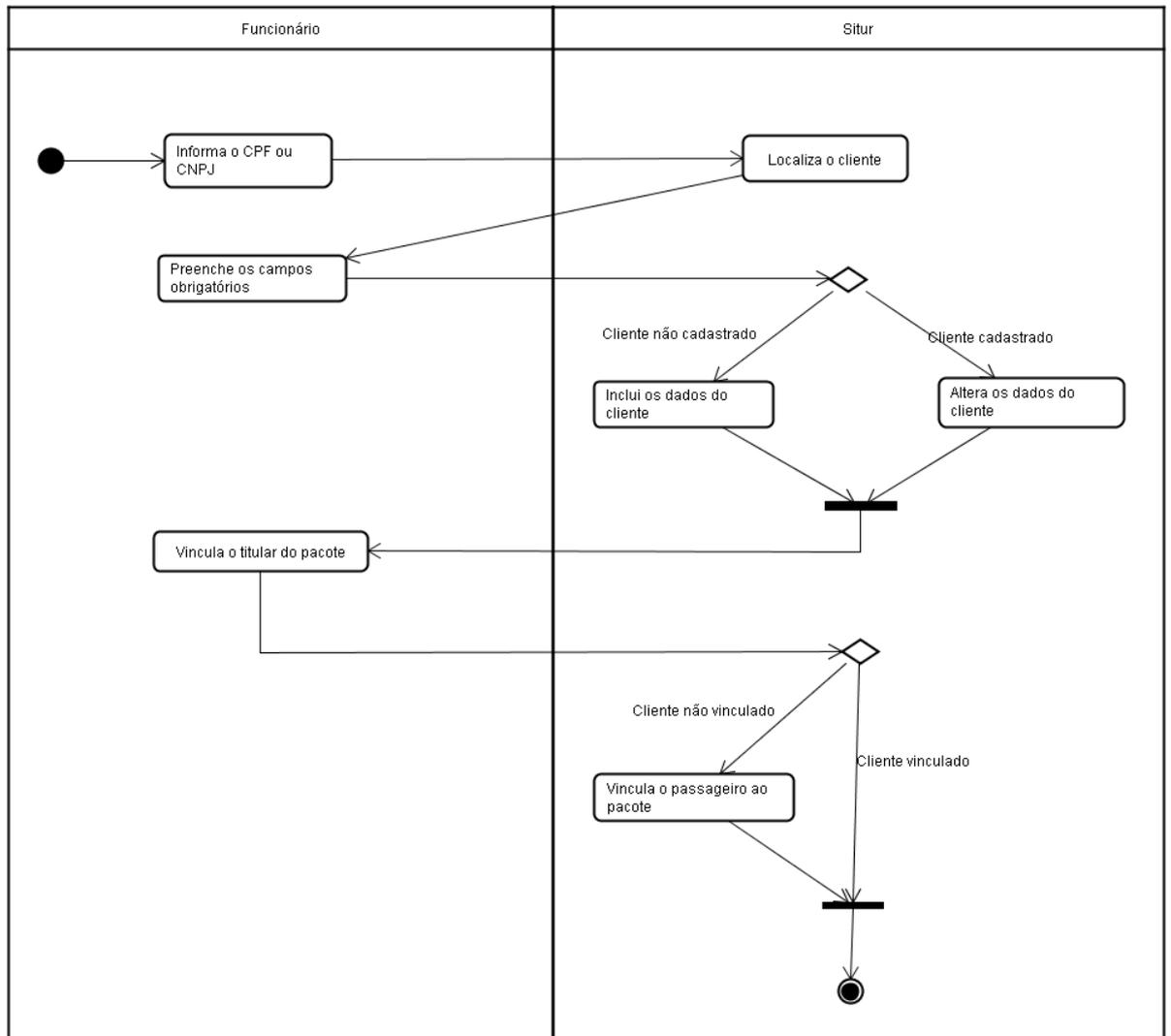
13.3.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote



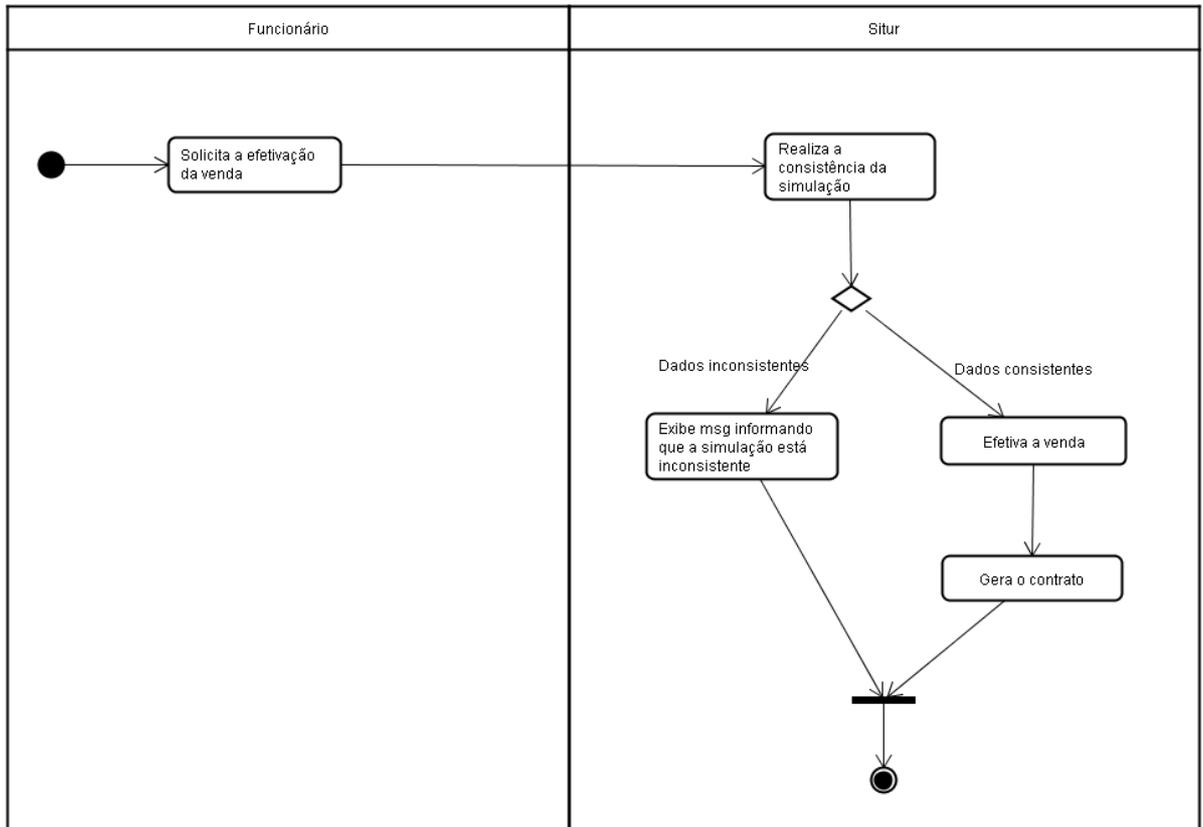
13.3.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro



13.3.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular



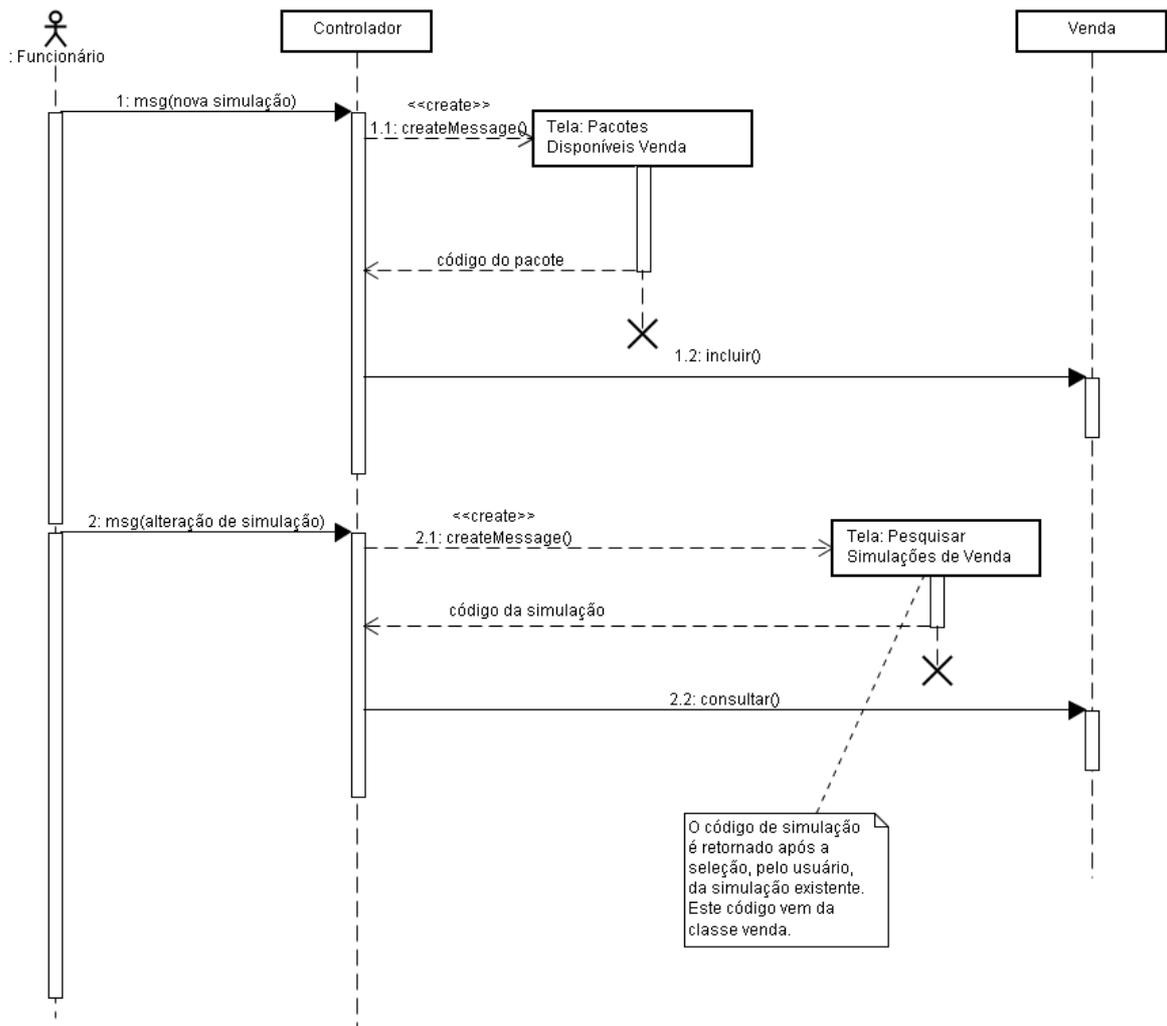
13.3.9. UC09 – Efetivar Venda



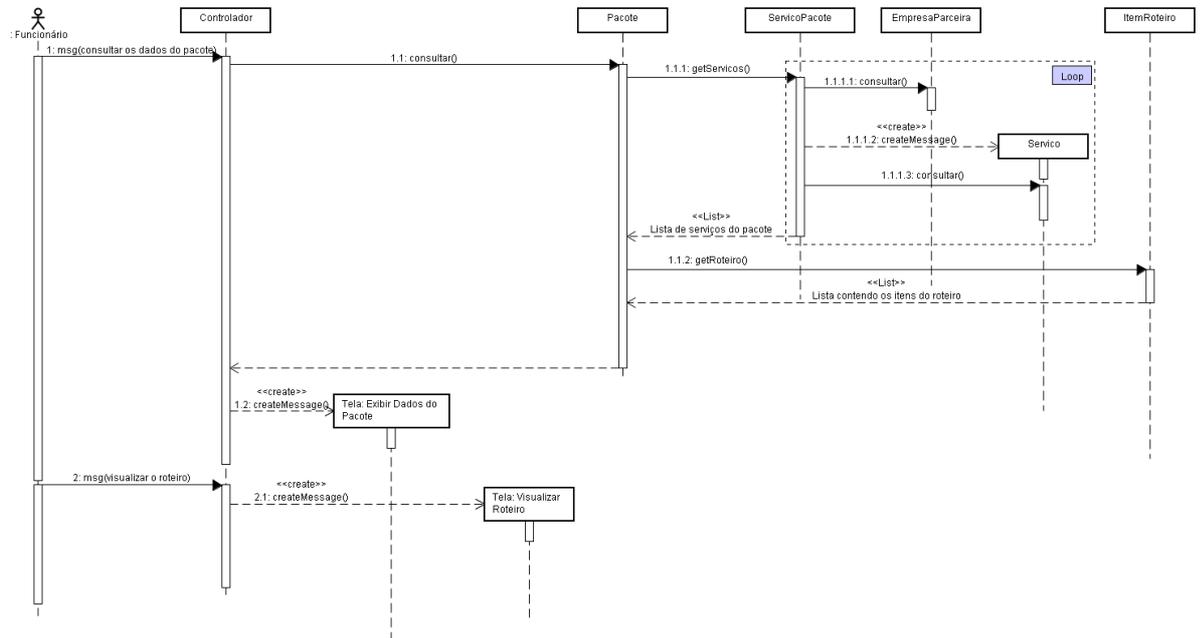
13.4. Diagramas de Seqüência/Colaboração

13.4.1. UC01 - Tratar Simulação de Venda

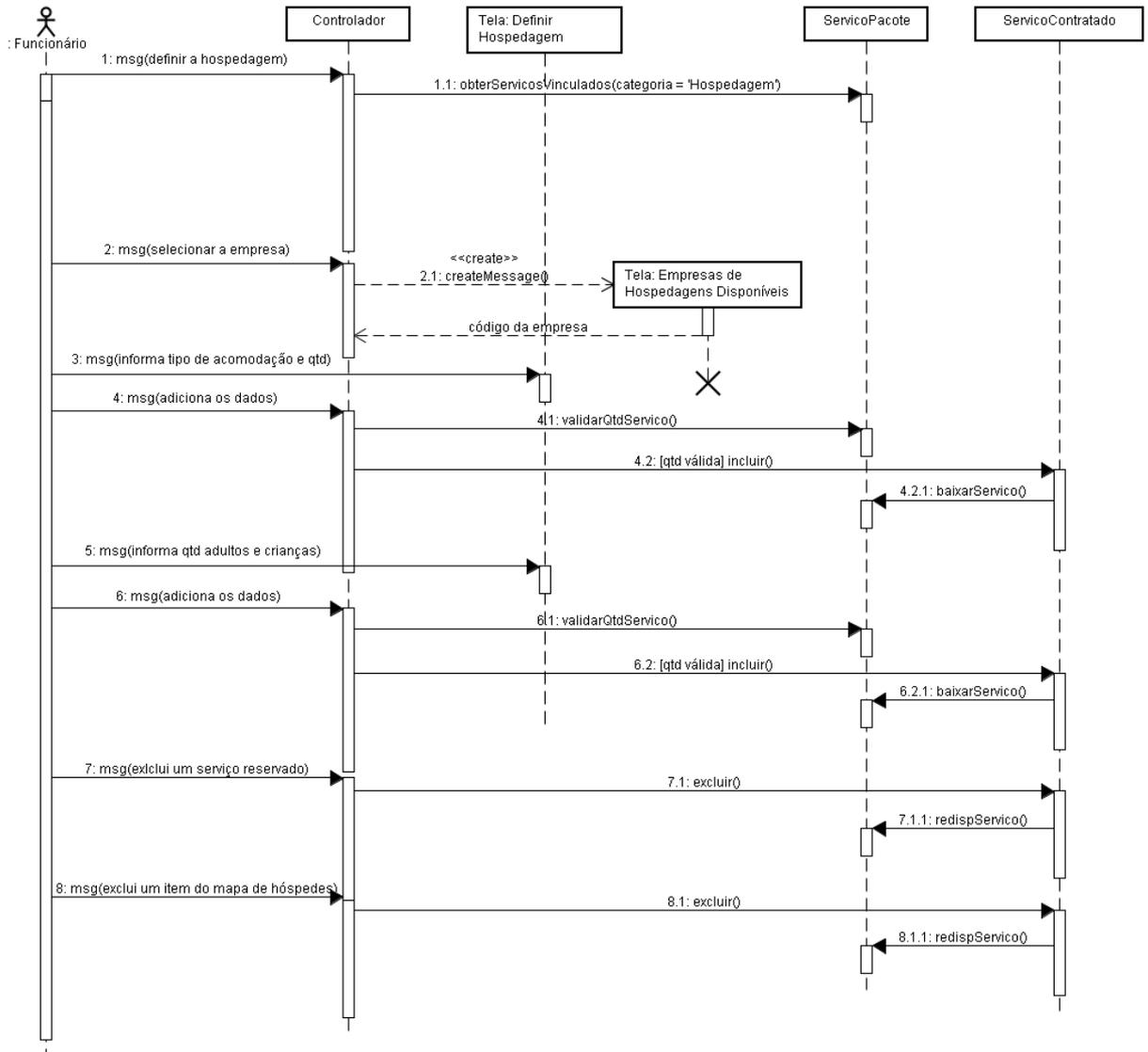
O funcionário pode escolher uma nova simulação ou uma alteração de simulação.



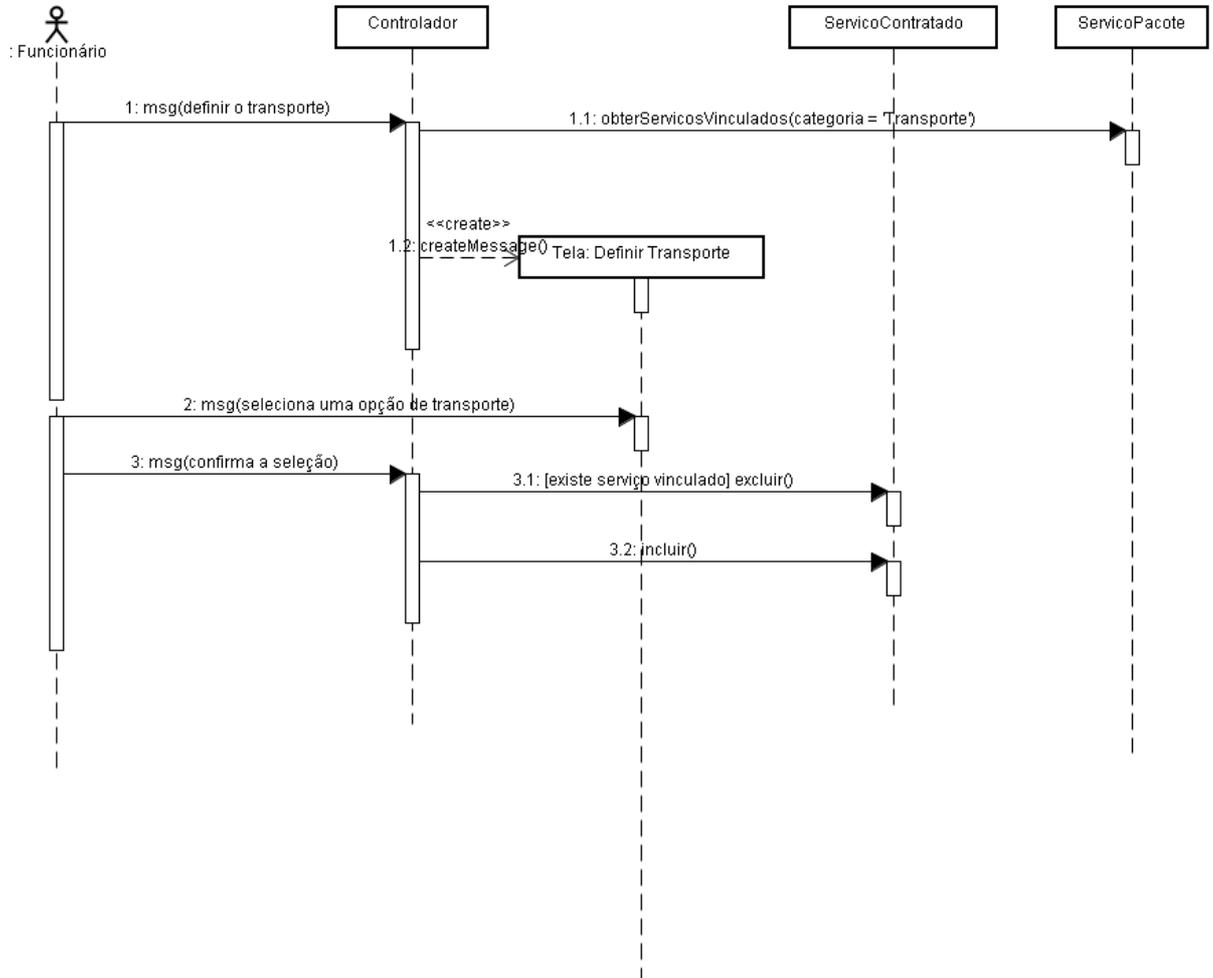
13.4.2. UC02 - Exibir Dados do Pacote



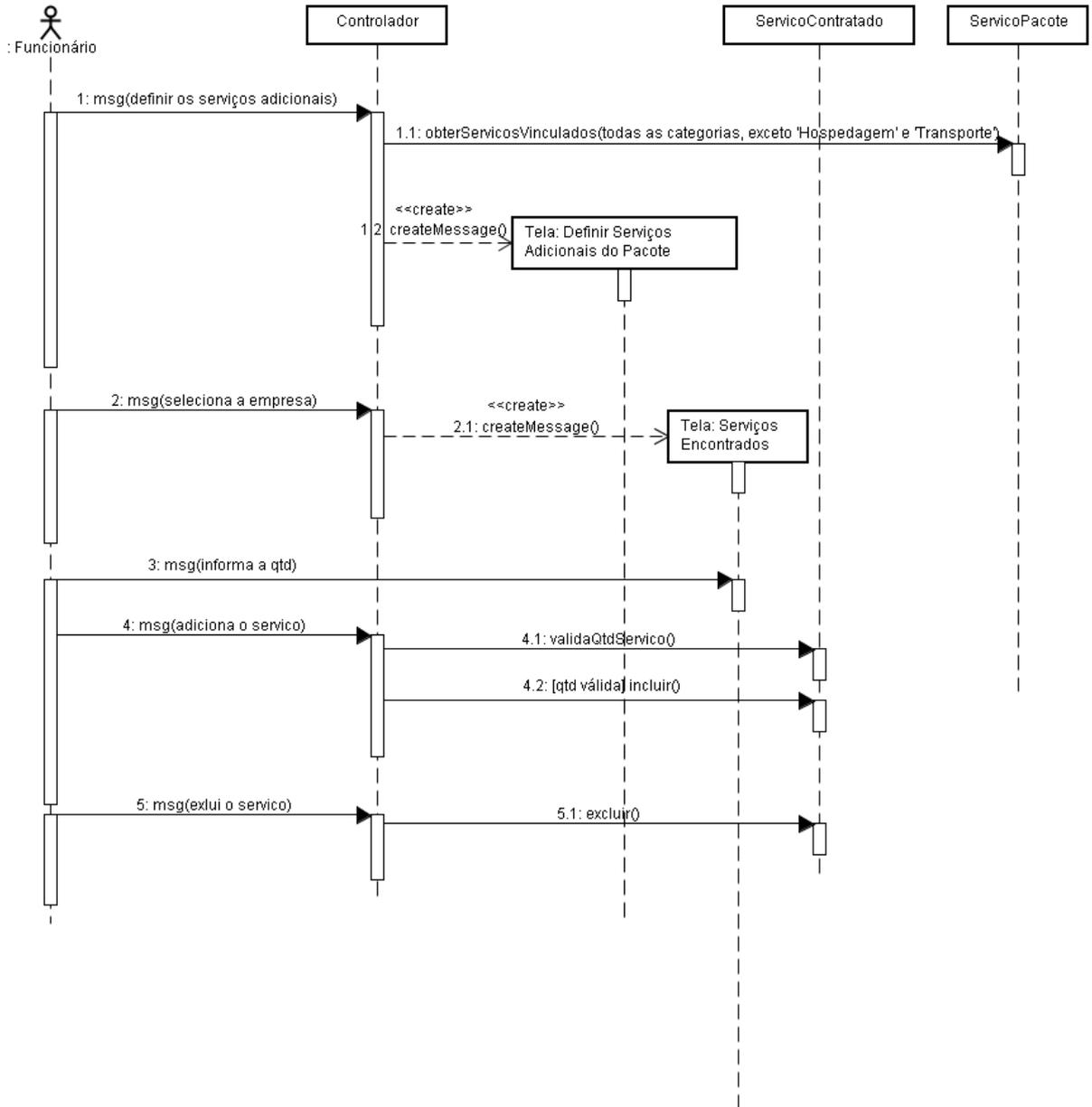
13.4.3. UC03 - Definir Hospedagem



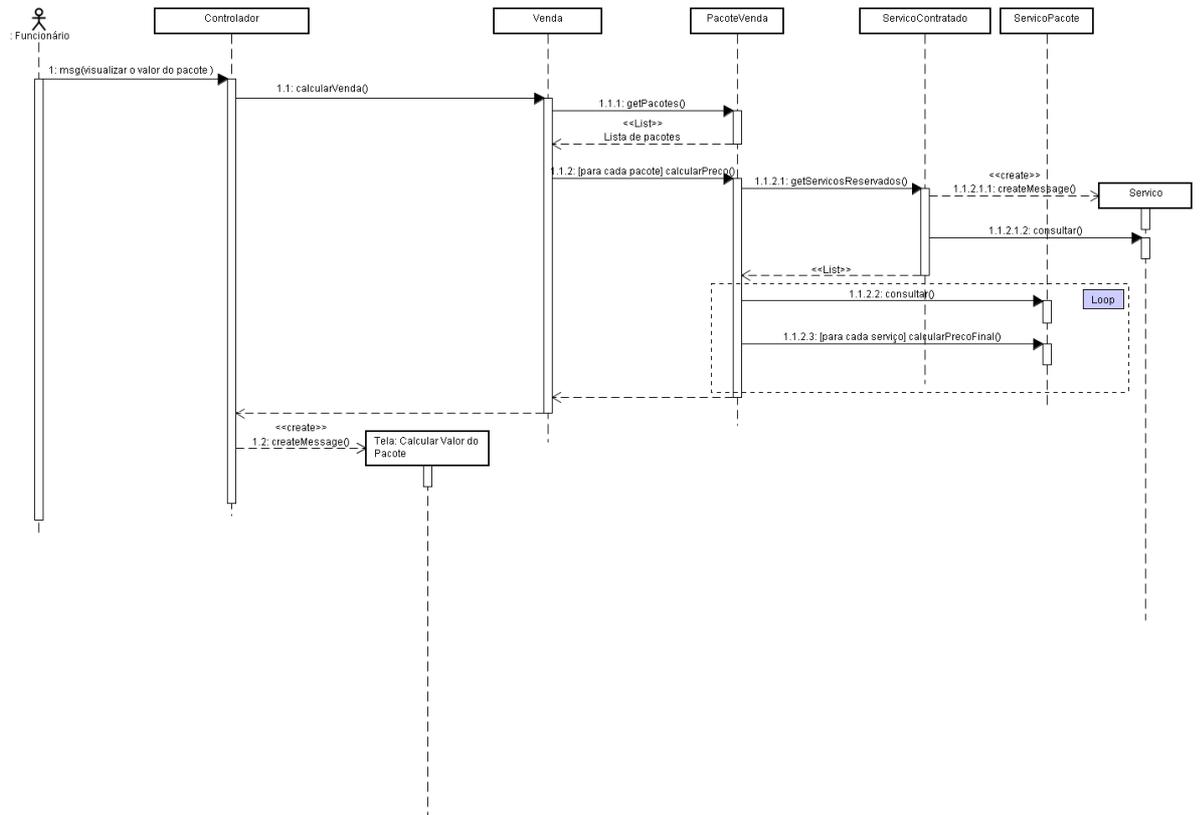
13.4.4. UC04 – Definir Transporte



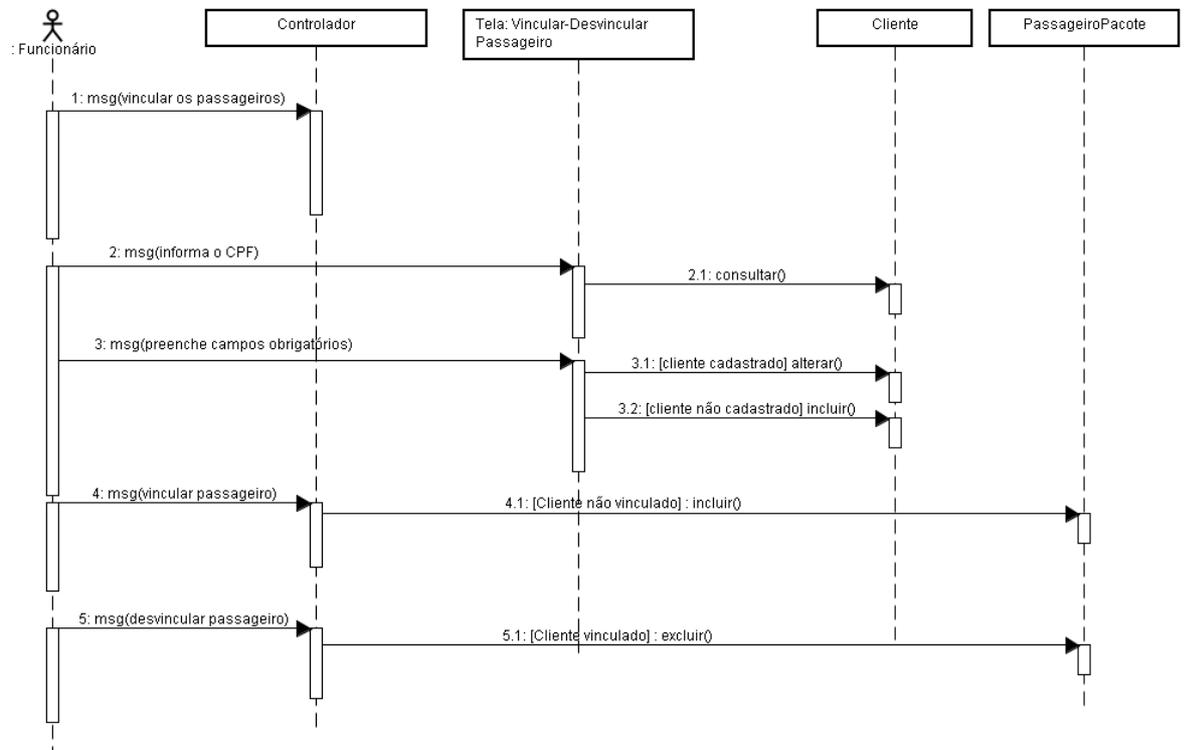
13.4.5. UC05 – Definir Serviços Adicionais



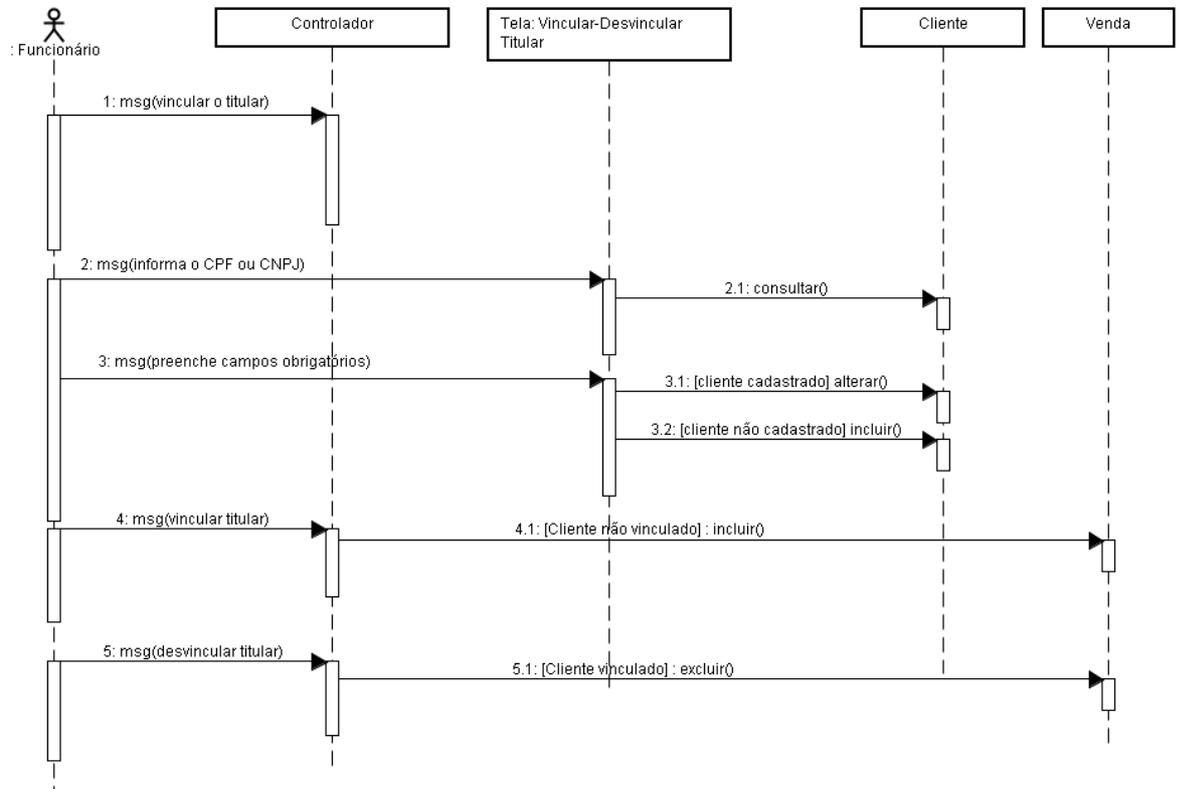
13.4.6. UC06 – Calcular Valor do Pacote



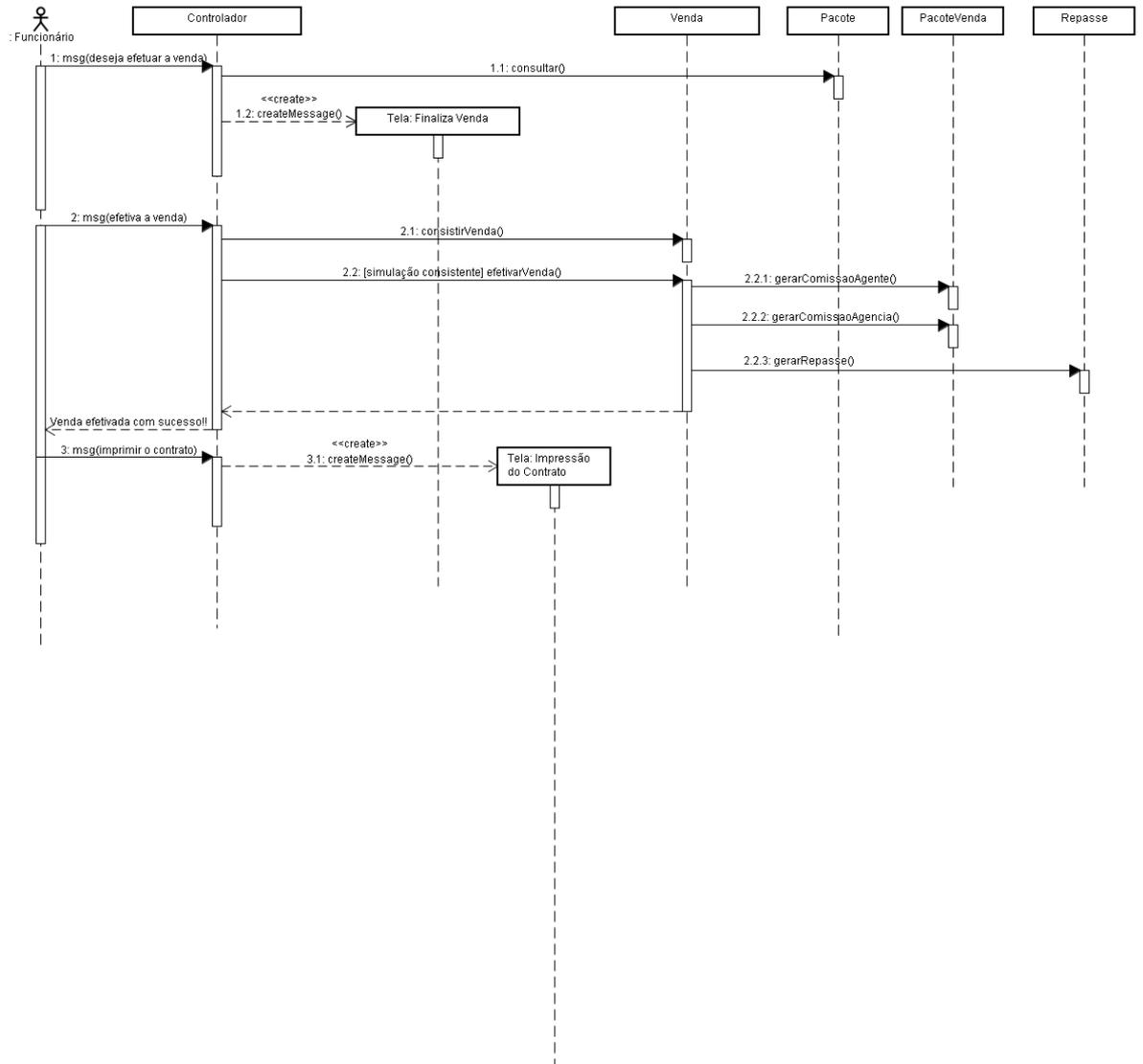
13.4.7. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro



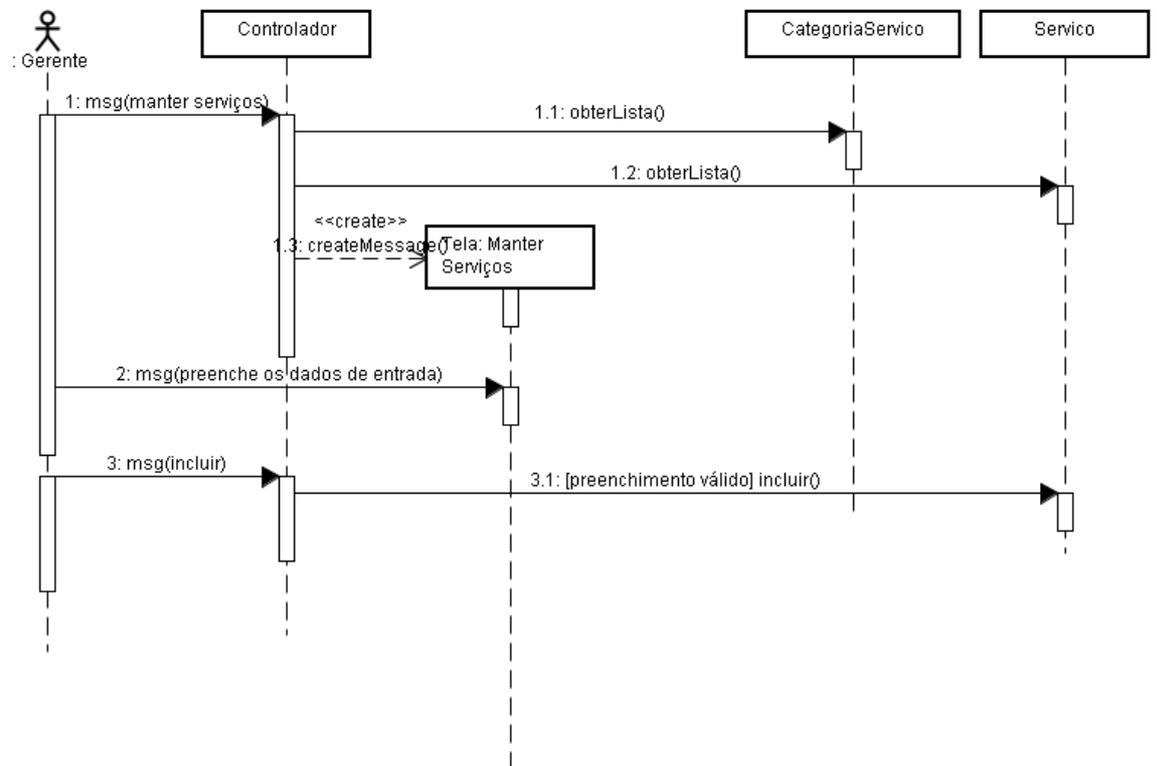
13.4.8. UC08 – Vincular-Desvincular Titular



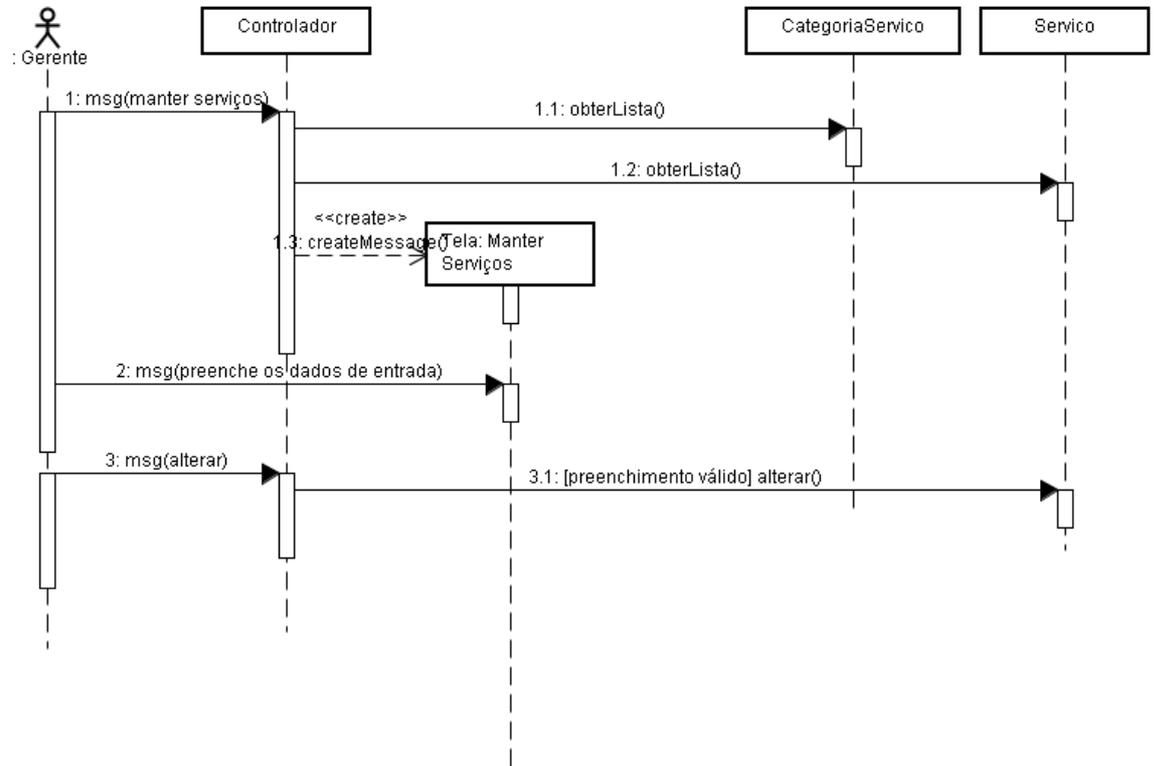
13.4.9. UC09 – Efetivar Venda



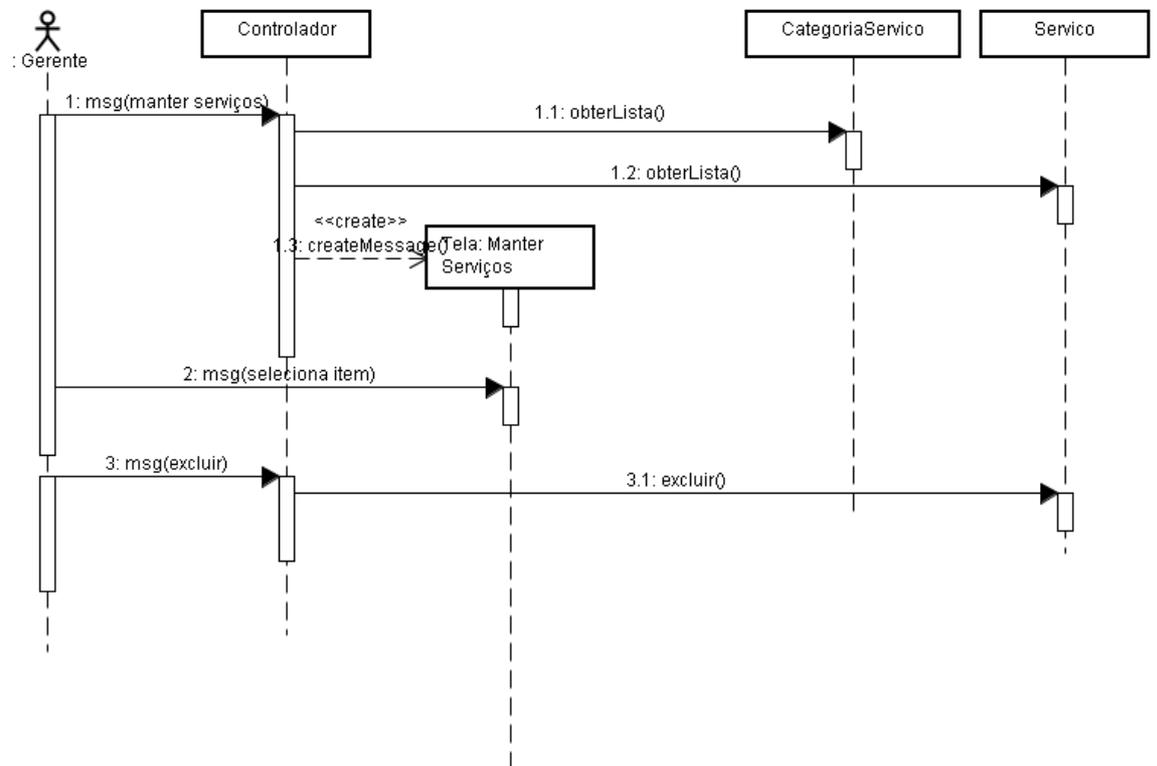
13.4.10. UC17 – Manter Serviços – INCLUIR



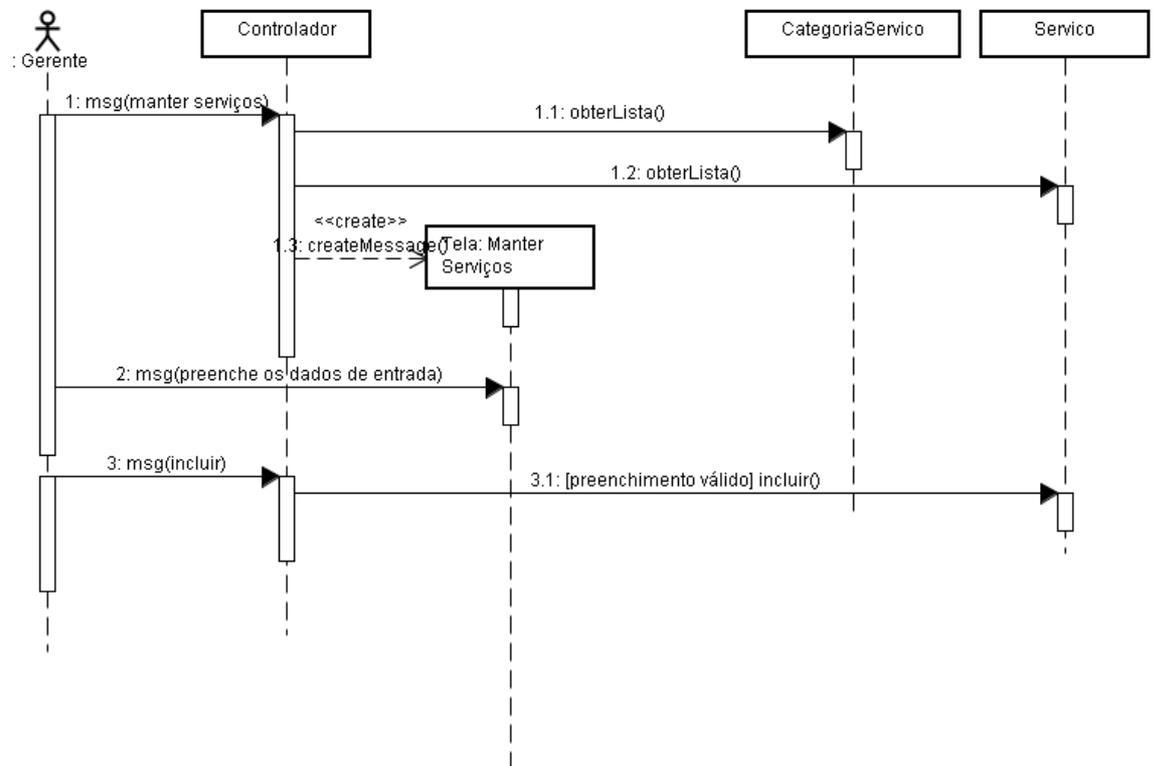
13.4.11. UC17 – Manter Serviços – ALTERAR



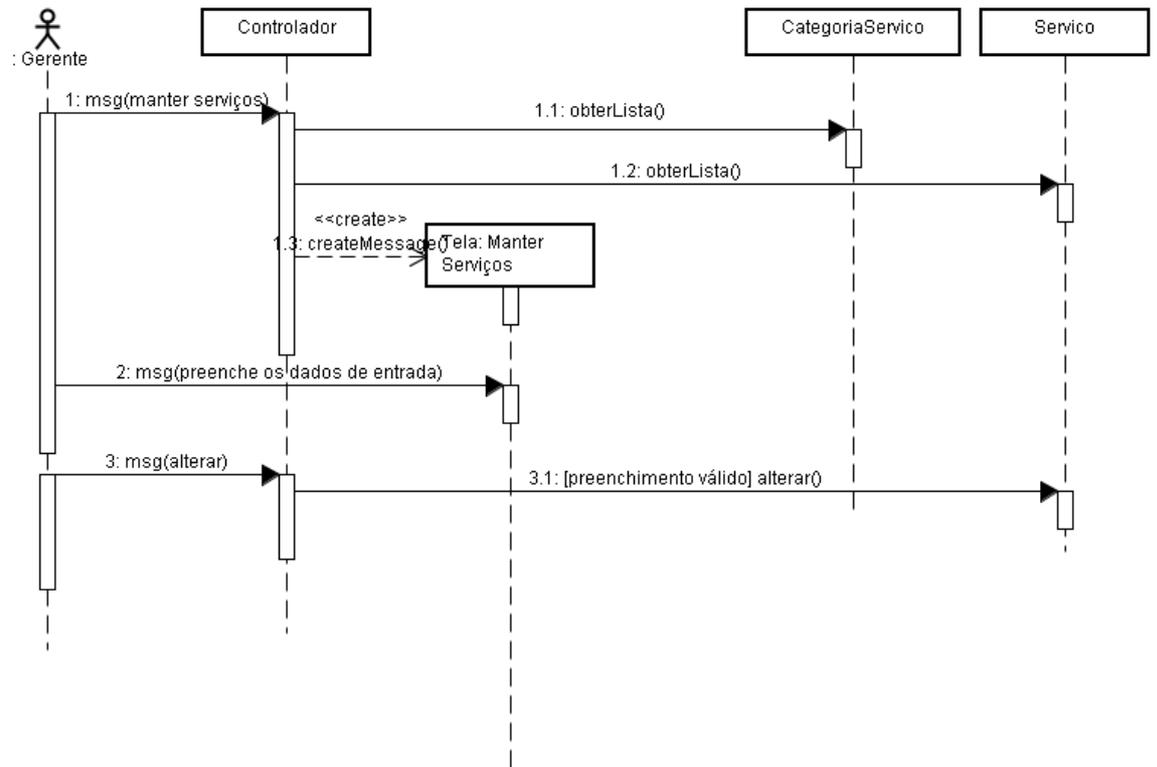
13.4.12. UC17 – Manter Serviços – EXCLUIR



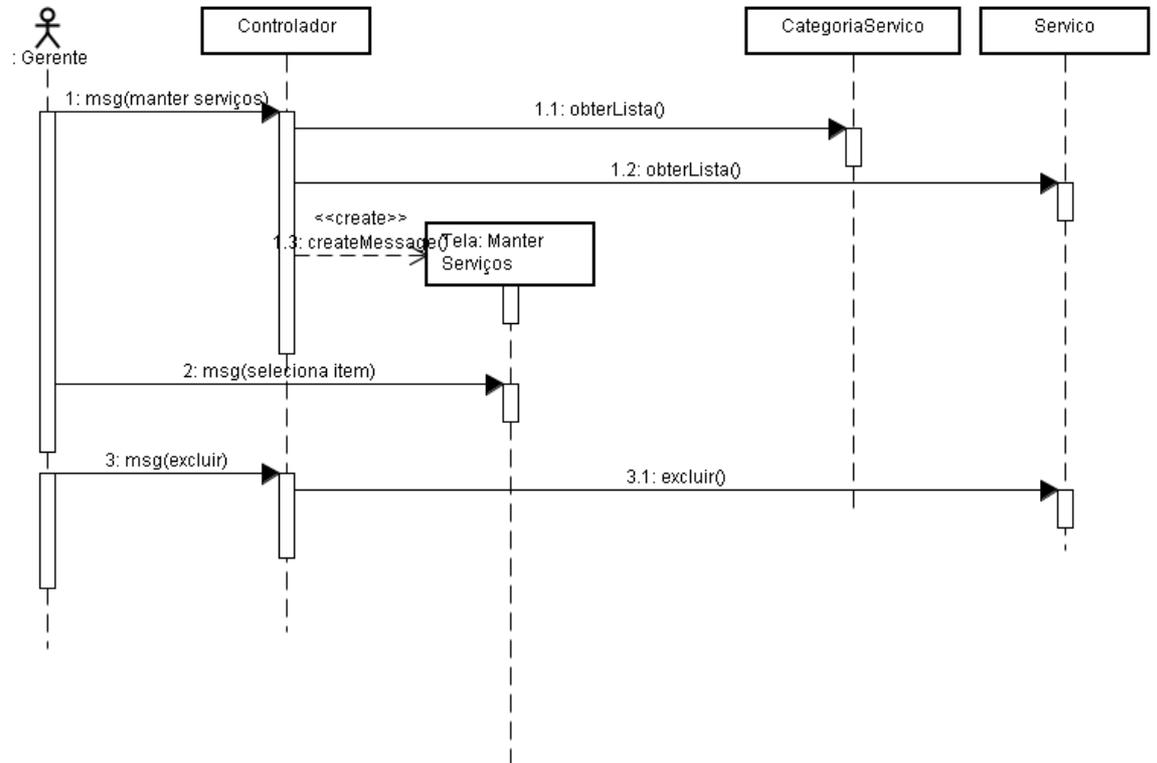
13.4.13. UC19 – Manter Categoria de Serviços – INCLUIR



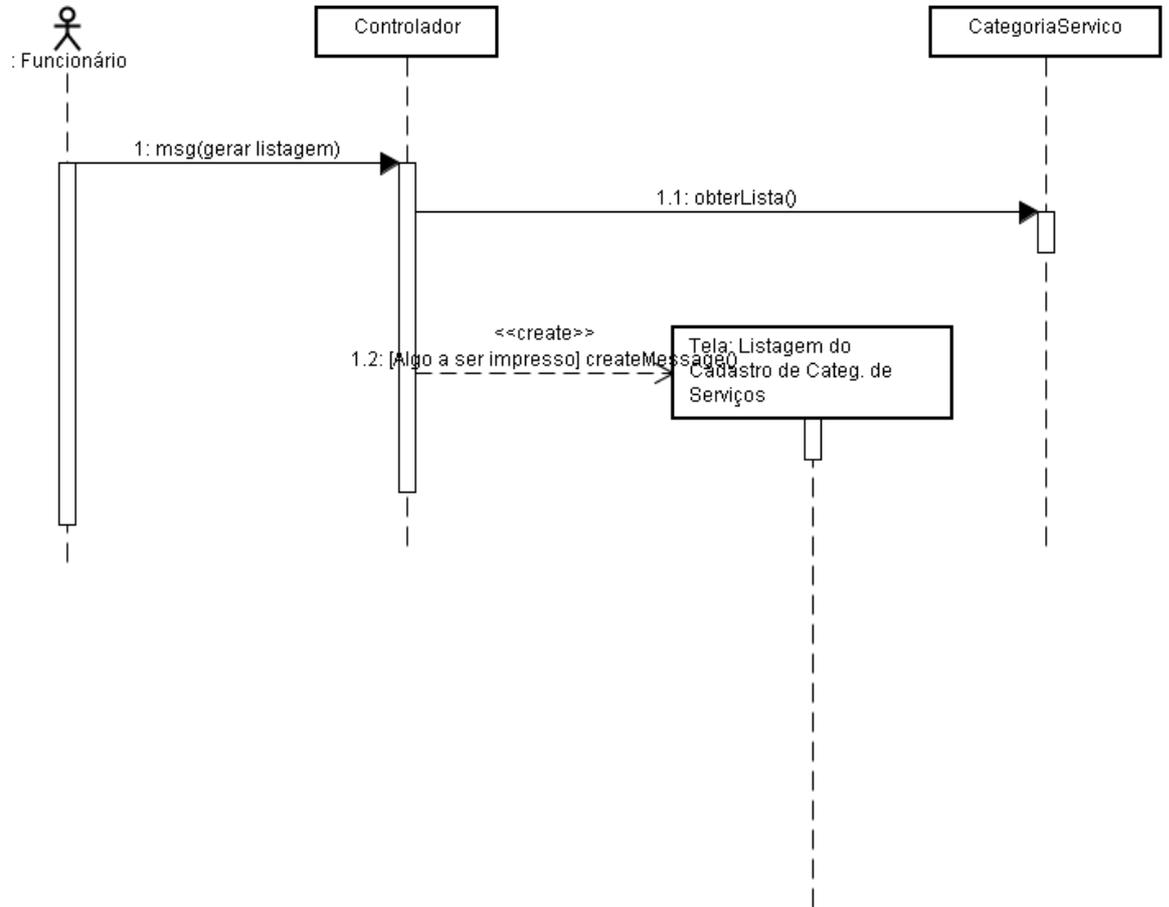
13.4.14. UC19 – Manter Categoria de Serviços – ALTERAR



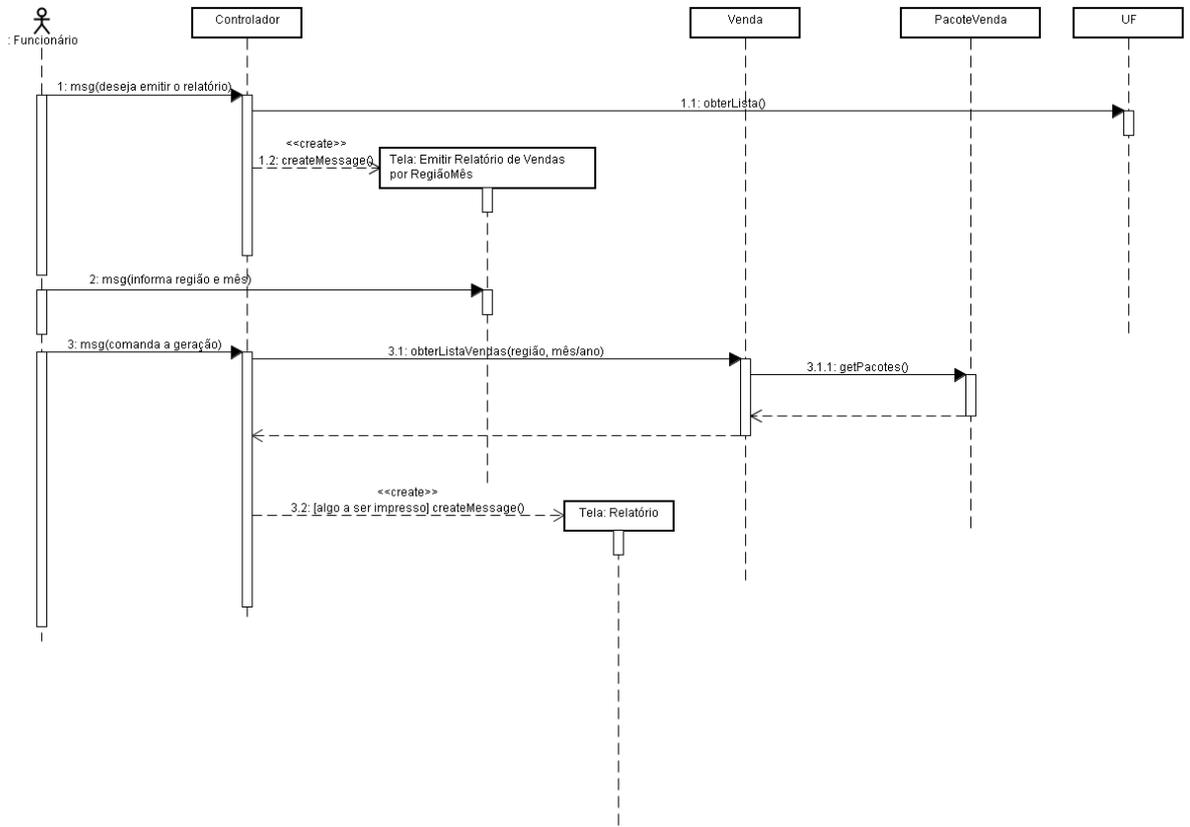
13.4.15. UC19 – Manter Categoria de Serviços – EXCLUIR



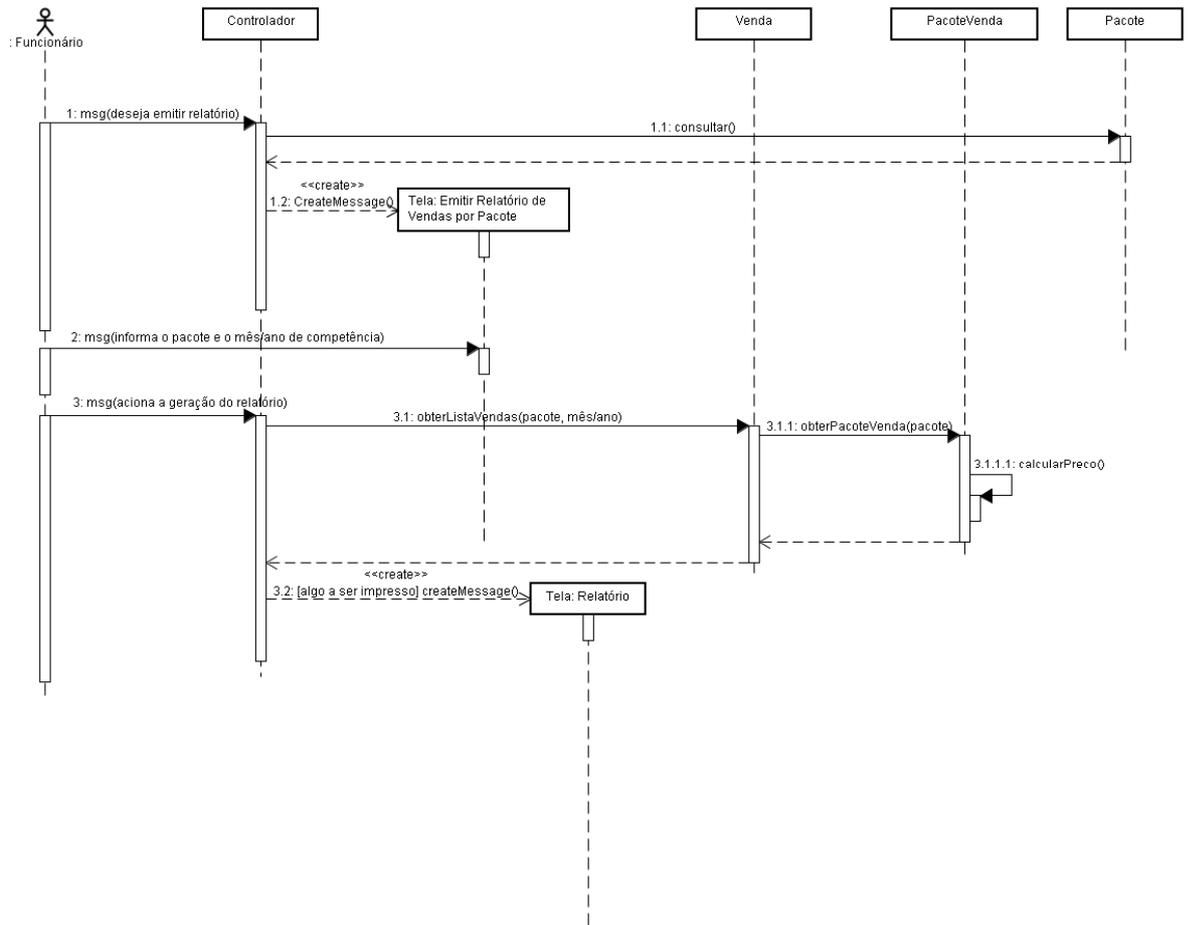
13.4.16. UC26 – Listar Cadastro de Categoria de Serviços



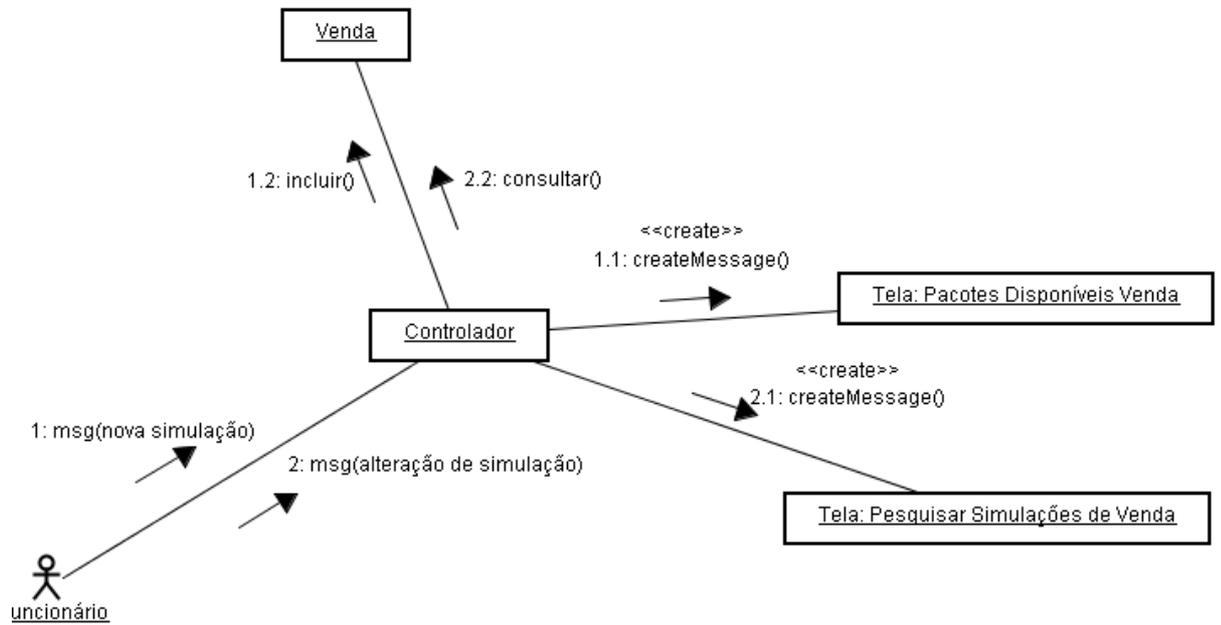
13.4.17. UC30 – Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês



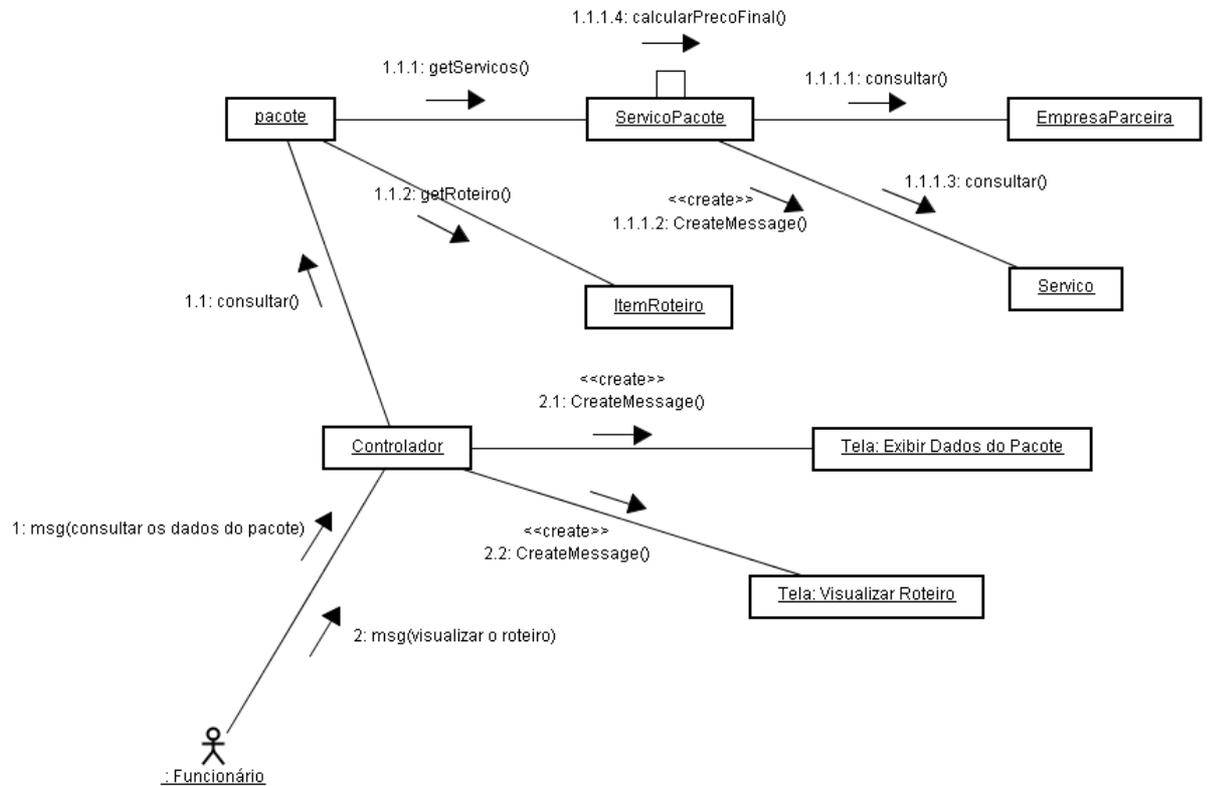
13.4.18. UC31 – Emitir Relatório de Vendas por Pacote



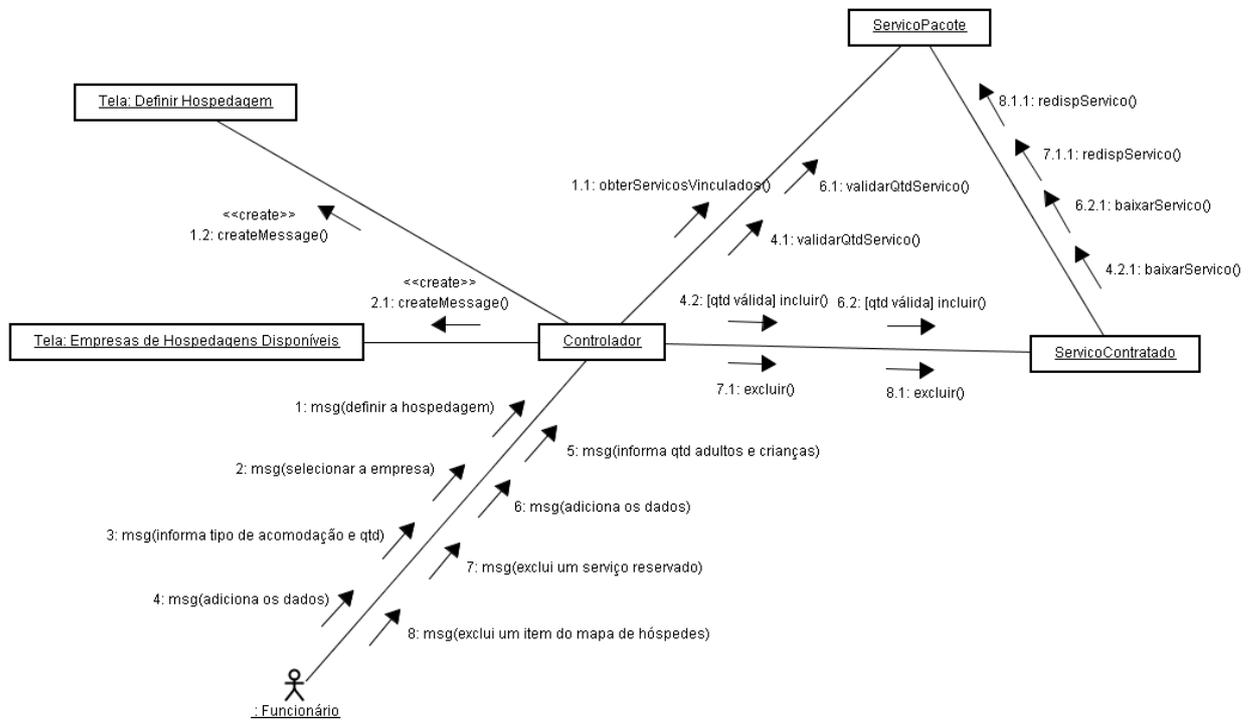
13.4.19. UC01 - Tratar Simulação de Venda



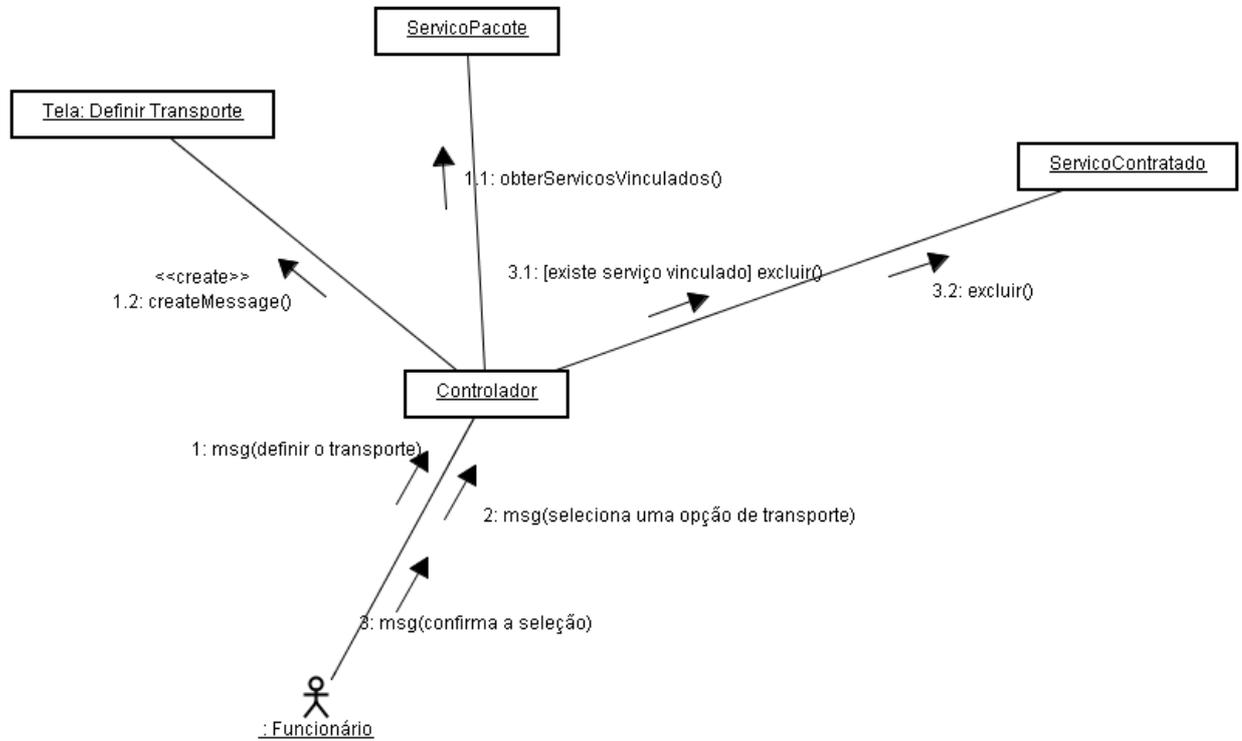
13.4.20. UC02 - Exibir Dados do Pacote



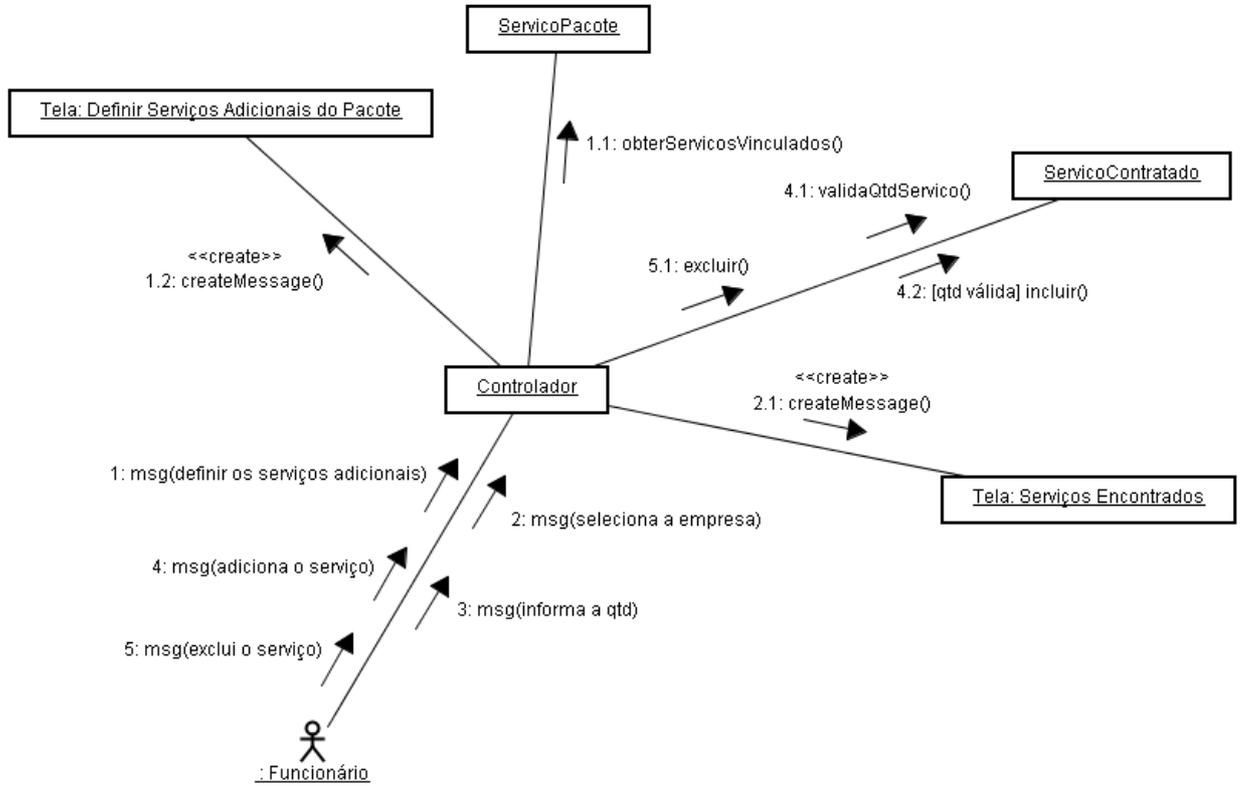
13.4.21. UC03 - Definir Hospedagem



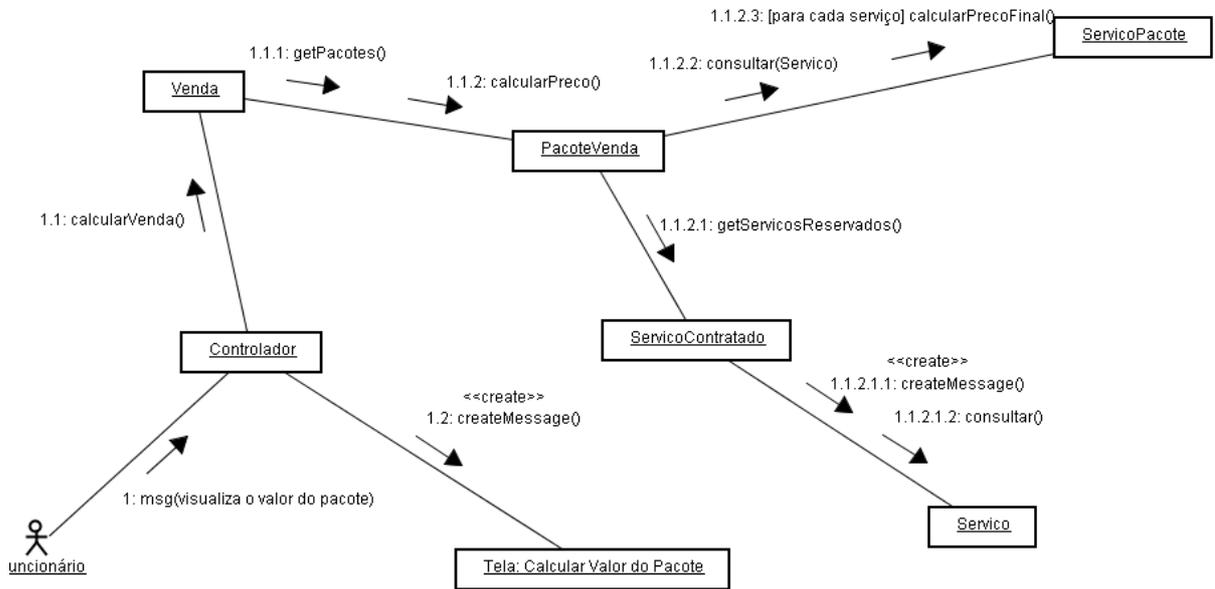
13.4.22. UC04 – Definir Transporte



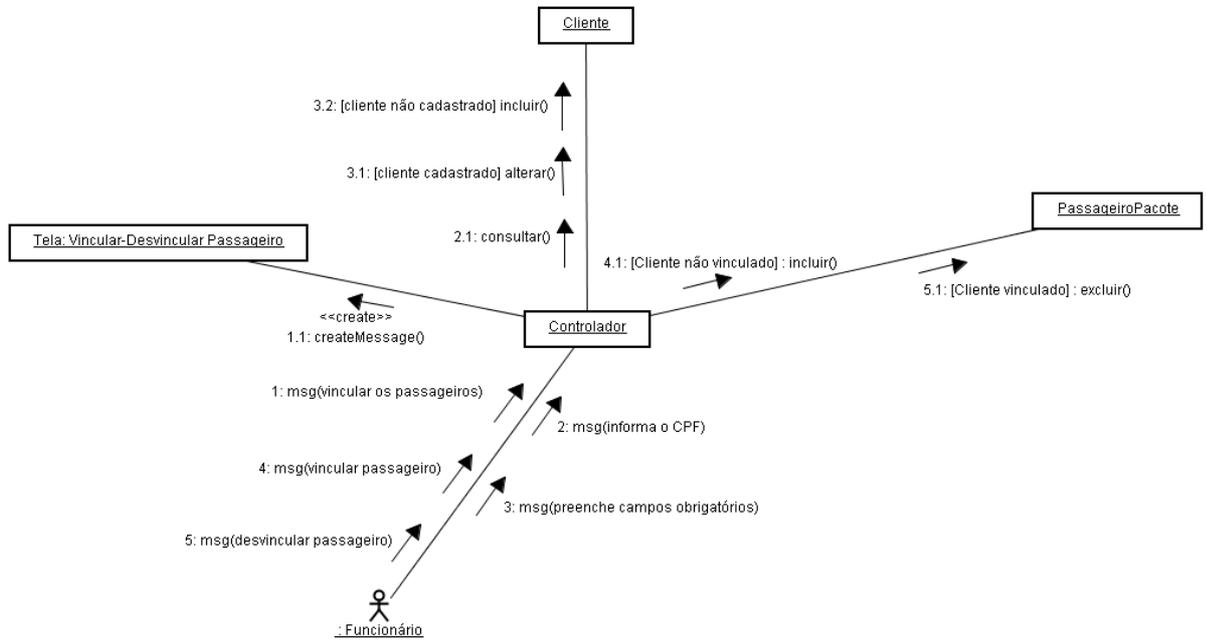
13.4.23. UC05 – Definir Serviços Adicionais



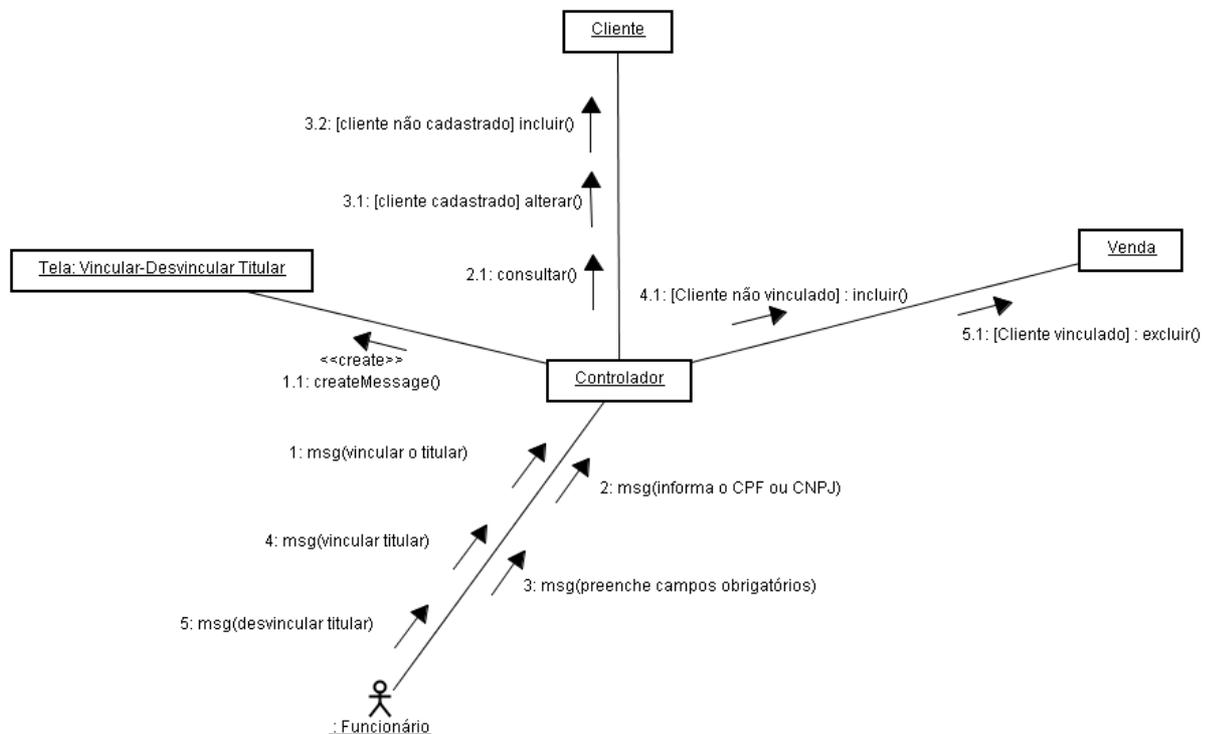
13.4.24. UC06 – Calcular Valor do Pacote



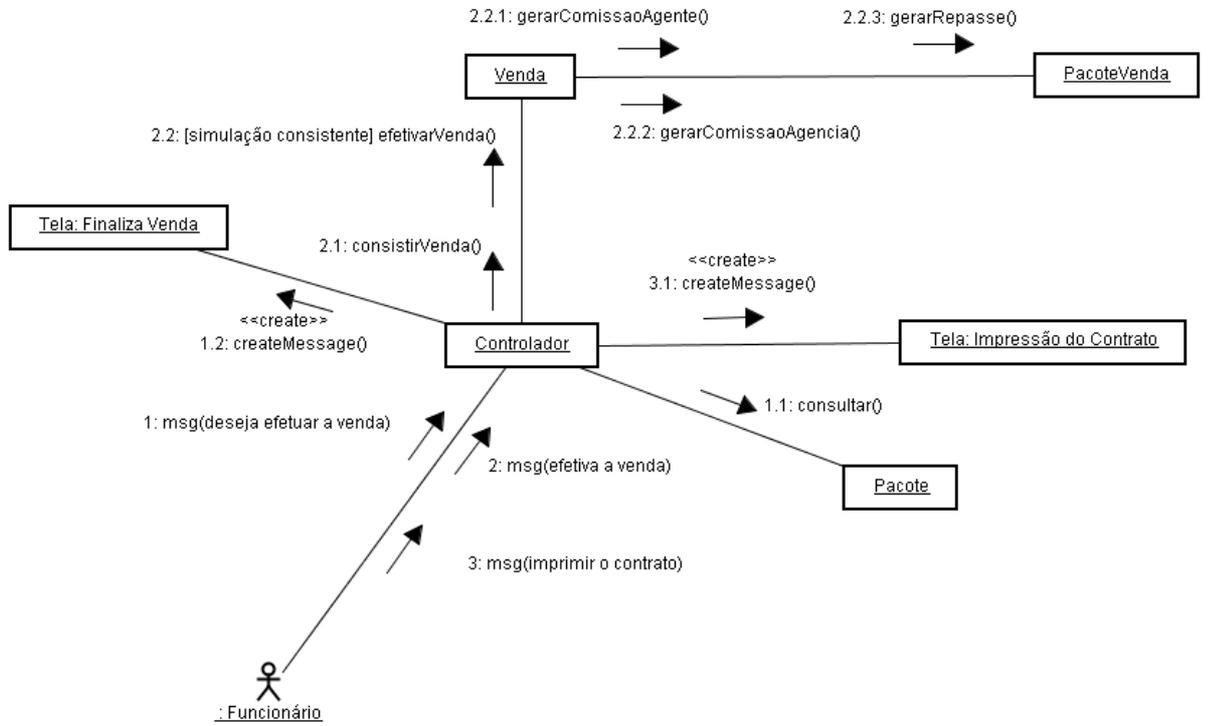
13.4.25. UC07 – Vincular-Desvincular Passageiro



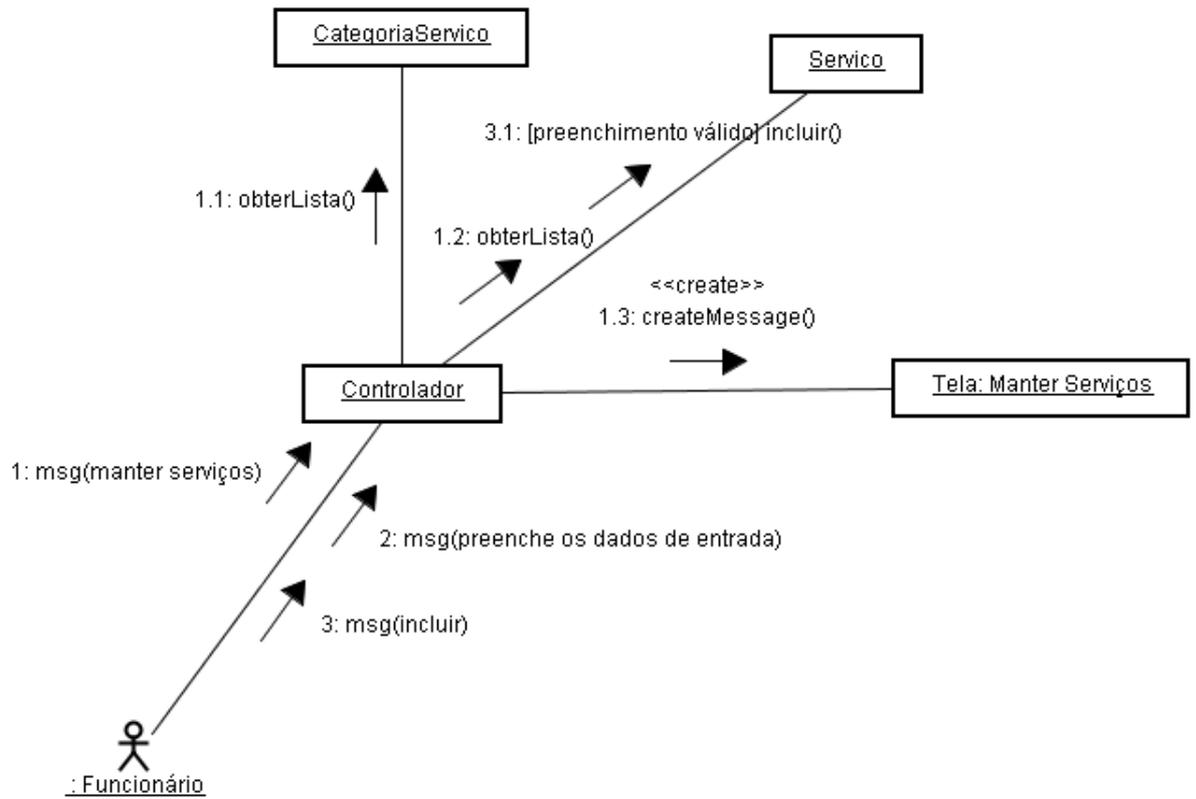
13.4.26. UC08 – Vincular-Desvincular Titular



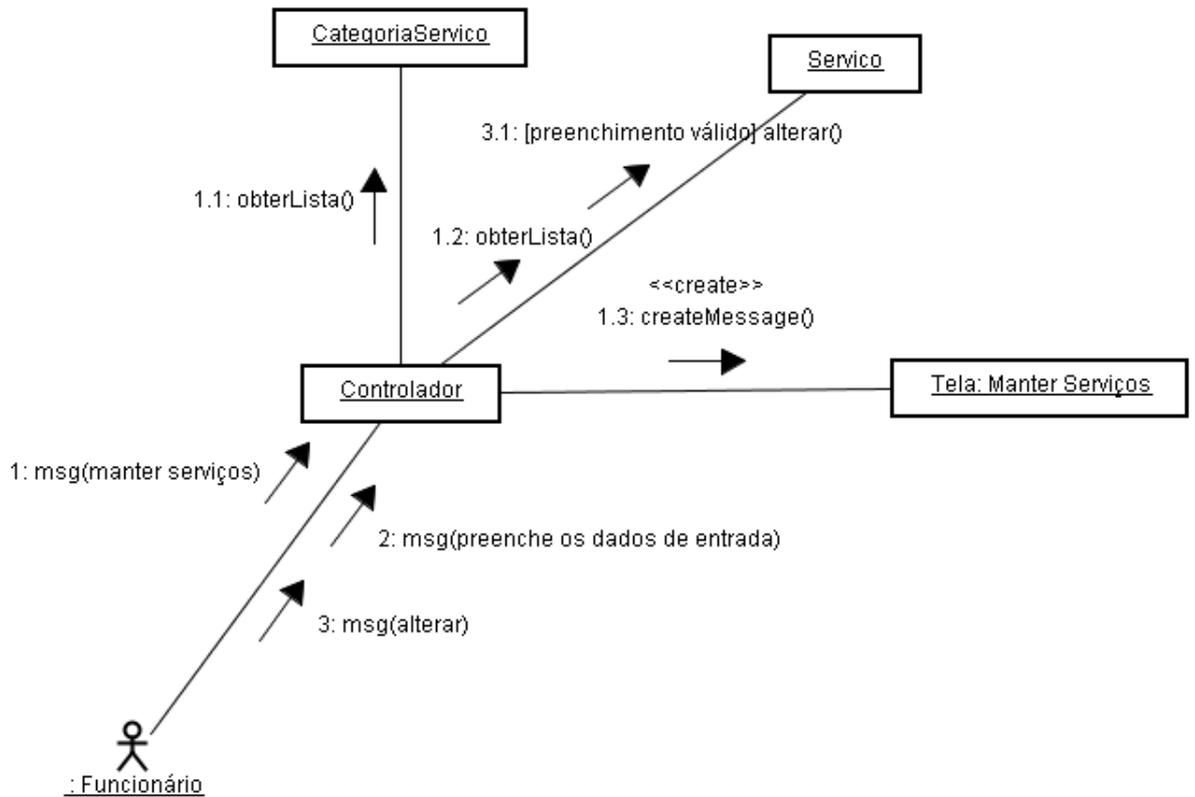
13.4.27. UC09 – Efetivar Venda



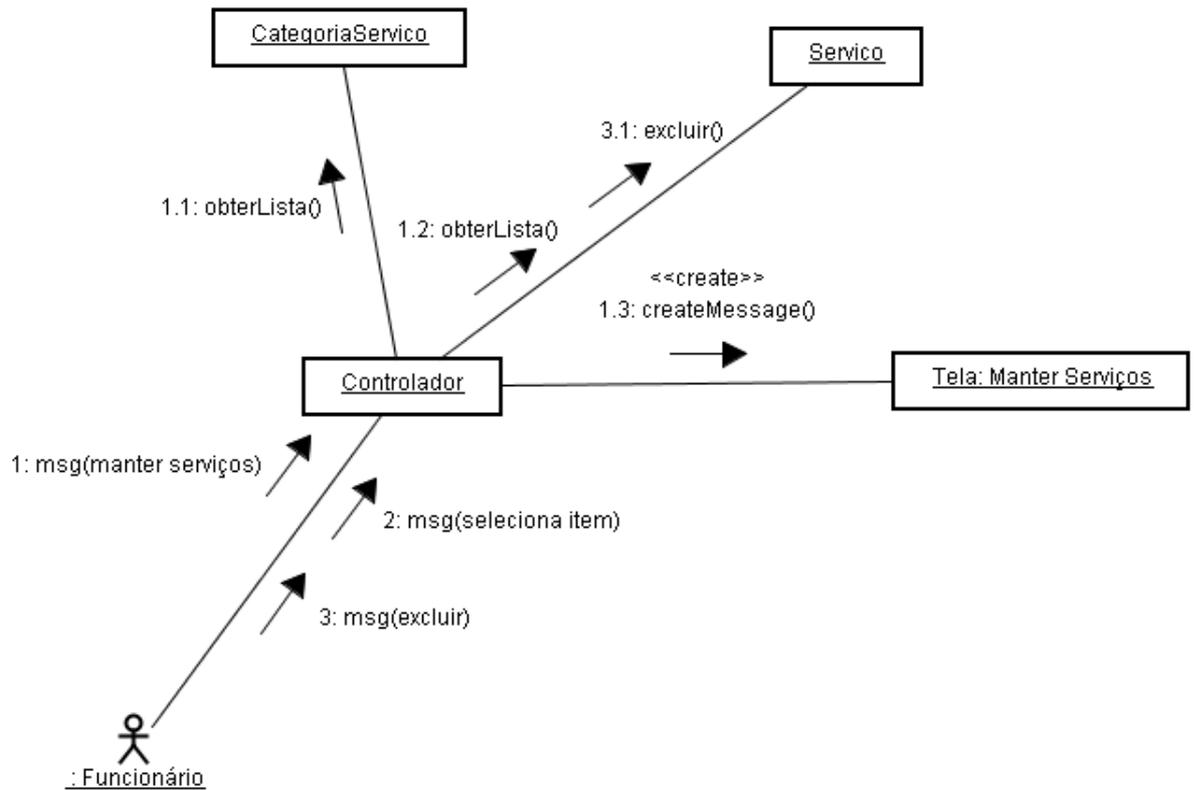
13.4.28. UC17 – Manter Serviços – INCLUIR



13.4.29. UC17 – Manter Serviços – ALTERAR

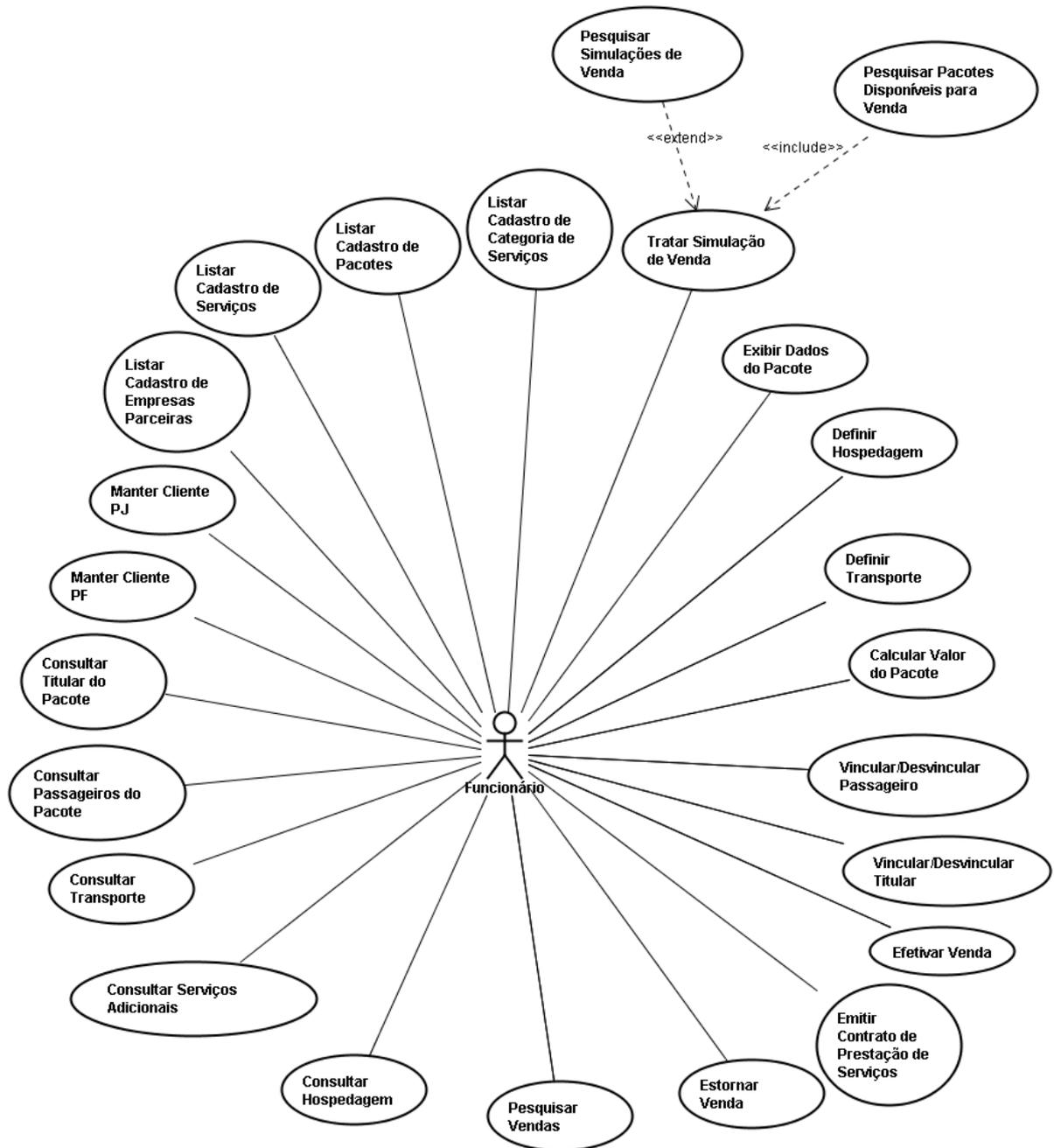


13.4.30. UC17 – Manter Serviços – EXCLUIR

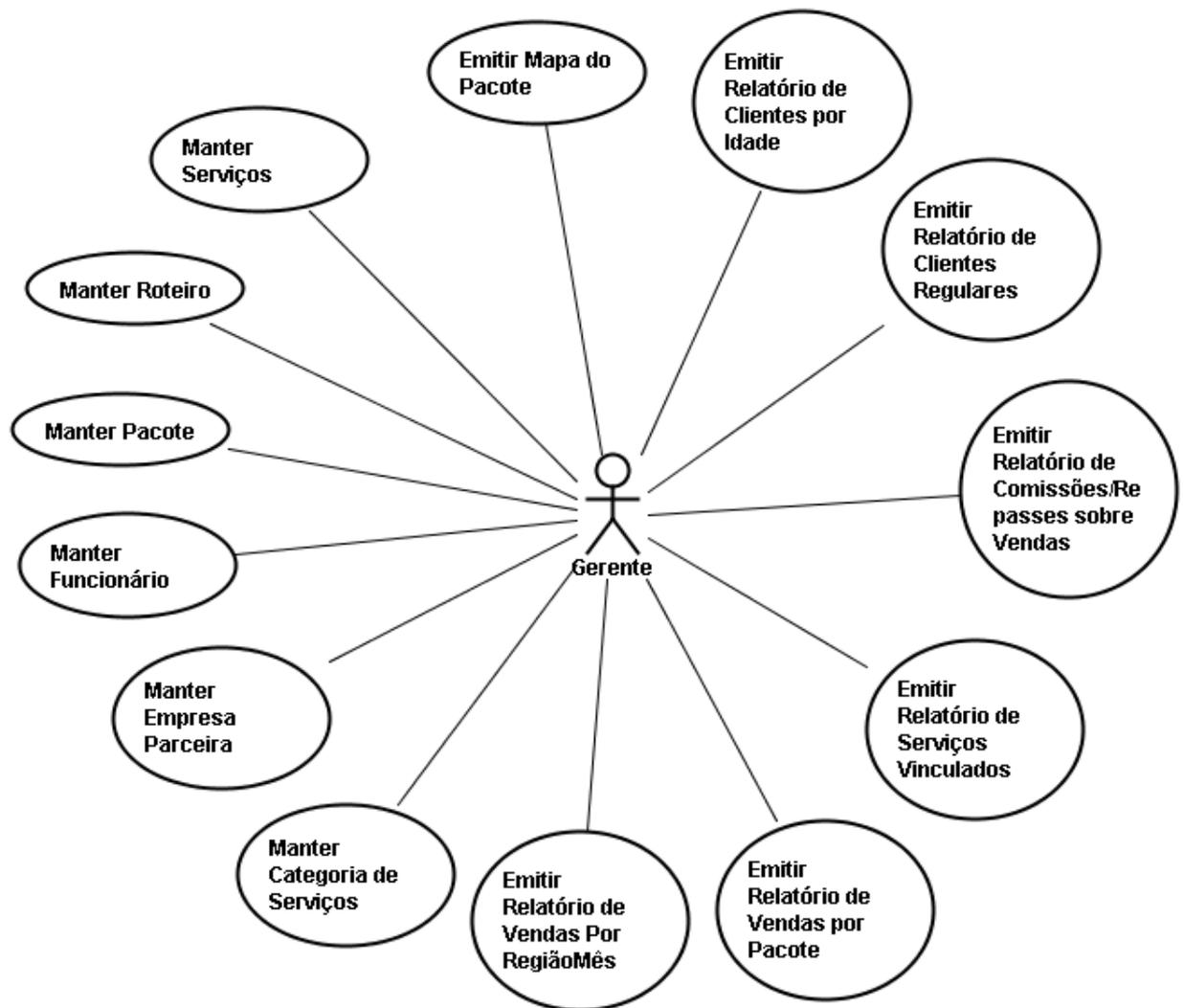


13.5. Diagramas de Caso de Uso – Interação Ator x Sistema

13.5.1. Ator Funcionário



13.5.2. Ator Gerente



14. CLASSES DE DADOS

14.1. Descrição das Classes de Dados

Nome	Descrição
CARGO	Contém a relação de cargos dos funcionários da agência.
CATEGORIASERVICO	Contém as categorias de serviço, tais como: hospedagem, transporte, entretenimento, alimentação etc.
CIDADE	Contém as cidades que constituem as Unidades da Federação Brasileira.
CLIENTE	Contém os dados pessoais dos clientes cadastrados no sistema, que já tenham participado de algum pacote. Guarda informações pessoais como nome, endereço, e-mail, entre outros.
DESTINAÇÃO	Contém as informações que indicam se o pacote foi destinado a Pessoa Física ou Pessoa Jurídica.
EMPRESAPARCEIRA	Contém as informações de contato sobre as empresas que dão suporte à agência.
FUNCIONARIO	Contém os dados básicos dos funcionários cadastrados no sistema, necessários para realização da venda.
ITEMROTEIRO	Contém os itens que compõem o roteiro de uma pacote.
PACOTE	Contém as informações sobre os pacotes de viagens oferecidos pela agência.
SERVICO	Contém as atividades e/ou serviços que são fornecidos e prestados pelas empresas parceiras da agência.
TELEFONE	Contém os telefones de clientes e empresas parcerias da agência.
TIPOPACOTE	Contém os tipos de viagens que a agência realiza, ou seja, voltados para o lazer ou negócio.
UF	Contém todas as Unidades da Federação que constituem o Estado Brasileiro.
VENDA	Contém as vendas e as simulações realizadas.

14.2. Descrição dos Atributos

Tabela	Atributo	Descrição
SERVIÇO	idServico	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Designa a chave para cada serviço exercido por empresa parceira, sendo esse número único.
	idCategoriaServico	Campo numérico e obrigatório. Chave estrangeira identificando a categoria a qual o serviço pertence.
	Nome	Campo alfanumérico de 30 posições. Indica o nome do serviço.
CATEGORIASERVICO	idCategoriaServico	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Designa a chave para cada categoria de serviço cadastrada, de forma única.
	Nome	Campo alfanumérico de 30 posições. Indica o nome de categoria de serviço.
CIDADE	idCidade	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Seu valor é único, designando a chave para cada cidade cadastrada no sistema.
	idUF	Campo alfanumérico de duas posições. Chave estrangeira que se referencia a UF.idUF
	Nome	Campo alfanumérico de 40 posições. Designa o nome da cidade cadastrada no sistema.
CLIENTE	idCliente	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada cliente cadastrado no sistema.
	Nome	Campo alfanumérico de 80 posições. Informa o nome do cliente cadastrado.
	Endereco	Campo alfanumérico de 80 posições. Informa um endereço em que o cliente possa ser encontrado, sendo este, geralmente, o endereço residencial.

	E_mail	Campo alfanumérico de 40 posições. Armazena o endereço eletrônico (e-mail) do cliente cadastrado no sistema.
EMPRESA PARCEIRA	idEmpresaParceira	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada empresa parceira da agência cadastrada no sistema.
	Nome	Campo alfanumérico de 80 posições. Armazena o nome das empresas parceiras cadastradas no sistema.
	Endereco	Campo alfanumérico de 80 posições. Armazena o endereço de correspondência da empresa parceira cadastrada no sistema.
	CNPJ	Campo alfanumérico de 14 posições. Guarda o CNPJ da empresa.
	E_mail	Campo alfanumérico de 40 posições. Armazena o endereço eletrônico (e-mail) da empresa.
	Categoria	Campo numérico indicando a classificação da empresa (3, 4 ou 5 estrelas – geralmente usado em empresas de hospedagem).
FUNCIONARIO	idFuncionario	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada funcionário da agência cadastrado no sistema.
	idCargo	Campo do tipo inteiro. Chave estrangeira que se referencia a CARGO.idCargo
	Nome	Campo alfanumérico de 40 posições. Informa o nome de funcionário da agência.
PACOTE	idPacote	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada pacote oferecido pela agência cadastrado no sistema.
	idDestinacao	Campo obrigatório de tipo inteiro. Designa a destinação do pacote. Chave estrangeira que faz referência a DESTINACAO.idDestinacao.

	idTipoPacote	Campo obrigatório de tipo inteiro. Designa o tipo do pacote. Chave estrangeira que faz referência a TIPOPACOTE.idTipoPacote.
	NomeComercial	Campo alfanumérico de 40 posições. Indica o nome promocional do pacote de viagens cadastrado no sistema.
	DataPacote	Campo de tipo data. Informa o dia em que se dará início a realização de pacote de viagem cadastrado no sistema.
	Duracao	Campo numérico de tipo inteiro. Designa o quantitativo de dias de duração do pacote.
	QtdMin	Campo numérico de tipo inteiro. Designa a quantidade mínima de pessoas para a realização da viagem.
	QtdMax	Campo numérico de tipo inteiro. Designa a quantidade máxima permitida de pessoas para a realização da viagem.
	QtdCortesia	Campo numérico de tipo inteiro. Designa o quantitativo de cortesias que serão dadas no caso de pacotes destinados a grupos.
	Descrição	Campo do tipo texto. Utilizado para o acréscimo de informações adicionais sobre o pacote.
	StatusPacote	Campo numérico do tipo inteiro curto, indicando o estado do pacote (0 – Criação; 1 – Ativo; 2 – Inativo).
TELEFONE	idTelefone	Campo inteiro, obrigatório, e auto-incrementável. Seu valor é único, e por ser único designa a chave para cada número de telefone cadastrado no sistema.
	DDD	Campo alfanumérico de 2 posições. Designa o código de área de cada telefone cadastrado.
	NumTel	Campo alfanumérico de 13 posições. Armazena o número de telefone de pessoa (física ou jurídica) cadastrada no sistema.

	Ramal	Campo alfanumérico de 6 posições. Contém o eventual ramal de telefone informado.
	Contato	Campo alfanumérico de 50 posições. Indica uma pessoa de contato quando se tratar de uma empresa.
ITEMROTEIRO	idItemRoteiro	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada item de roteiro cadastrado.
	idPacote	Campo obrigatório de tipo inteiro. Designa o pacote relacionado ao item. Chave estrangeira que faz referência a PACOTE.idPacote.
	OrdemDia	Campo obrigatório do tipo inteiro. Indica a ordem de planejamento do roteiro (ex.: 1.o dia, 2.o dia etc.).
	Prioridade	Campo do tipo inteiro. Campo de controle interno. Indica a prioridade de ordenação nos casos de inclusão/exclusão de itens.
	HoraIni	Campo do tipo Data/Hora. Indica a hora de início das atividades da programação do dia.
	HoraFim	Campo do tipo Data/Hora. Indica a hora de término das atividades da programação do dia.
	Titulo	Campo obrigatório do tipo alfanumérico de 40 posições. Indica o título do item do roteiro.
	Descricao	Campo do tipo texto livre. Contém informações adicionais sobre o item do roteiro.
DESTINACAO	idDestinacao	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada destinação cadastrada no sistema.
	Nome	Campo alfanumérico de 30 posições. Contém o nome da destinação.
TIPOPACOTE	idTipoPacote	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada tipo de pacote cadastrado no sistema.

	Nome	Campo alfanumérico de 30 posições. Contém o nome do tipo de pacote.
UF	idUF	Campo alfanumérico de duas posições. Armazena a sigla de toda e qualquer Unidade Federativa.
	Nome	Campo alfanumérico de 150 posições. Armazena o nome de toda e qualquer Unidade Federativa.
	Abreviatura	Campo obrigatório do tipo alfanumérico de 02 posições. Indica o Abreviatura da Unidade da Federação (ex.: Distrito Federal – DF; Rio de Janeiro – RJ etc.).
	Região	Campo obrigatório do tipo alfanumérico, de 20 posições. Indica a região que se encontra a UF (ex.: Rio de Janeiro – SE; Distrito Federal – CO etc.).
VENDA	idVenda	Campo inteiro, obrigatório e de valor auto-incrementável. Por ser único, designa a chave para cada Simulação/Venda cadastrada.
	idFuncionário	Campo obrigatório de tipo inteiro. Designa o funcionário responsável pela venda/simulação. Chave estrangeira que faz referência a Funcionario.idDestinacao.
	DataVenda	Campo no formato de data com 10 posições. Indica a data da efetivação da venda.
	Situação	Campo do tipo numérico com 1 posição. Indica o status da simulação/venda.
	Estornado	Campo lógico indicando se uma venda foi estornada ou não.
	DataEstorno	Campo data com 10 posições. Indica data do estorno de uma venda.

14.4. Relações Normalizadas

Simbologia:

atributo -- Chave primária

<atributo> -- Chave estrangeira

CLIENTE (idCliente, <idPerfil>, Nome, Endereco, E_mail)

CLIENTEPF (idClientePF, <idCliente>, DataNasc, CPF, QuadroMedico)

CLIENTEPJ (idClientePJ, <idCliente>, CNPJ, Qtd_Func)

TELEFONE (idTelefone, DDD, NumTel, Ramal, Contato)

FUNCIONARIO (idFuncionario, <idCargo>, Nome)

CARGO (idCargo, Nome)

VENDA (idVenda, <idCliente>, <idFuncionario>, DataVenda, Situação, Estornado, DataEstorno)

PACOTEVENDA (idPacoteVenda, <idPacote>, <idVenda>, ComissãoAgente, ComissãoAgencia, ValorVenda)

REPASSE (<idPacoteVenda>, <idEmpresaParceira>, Valor)

PASSAGEIROPACOTE (idPassageiroPacote, <idPacoteVenda>, <idCliente>)

SERVICOCONTRATADO (<idPacoteVenda>, <idEmpresaParceira>, <idPacote>, <idServico>, Qtd)

EMPRESAPARCEIRA(idEmpresaParceira, Nome, CNPJ, Endereço, E_mail, Categoria)

SERVICO (idServico, <idCategoriaServico>, Nome)

CATEGORIASERVICO (idCategoriaServico, Nome)

SERVICOPRESTADO (<idEmpresaParceira>, <idServico>)

PACOTE (idPacote, <idDestinacao>, <idTipoPacote>, NomeComercial, DataPacote, Duracao, Qtdmin, QtdMax, QtdCortesia, Descrição, StatusPacote)

SERVICOPACOTE (<idEmpresaParceira>, <idPacote>, <idServico>, DataCotacao, DataValidade, QtdDisponivel, QtdAtual, PrecoCusto, MargemAgencia, MargemAgente, DespesasOper, Essencial, LInferior, LSuperior)

TIPOPACOTE (idTipoPacote, Nome)

DESTINACAO (idDestinacao, Nome)

ITEMROTEIRO (idItemRoteiro, <idPacote>, OrdemDia, Prioridade, HoraIni, HoraFim, Titulo, Descrição)

CIDADE (idCidade, <idUF>, Nome)

UF (idUF, Nome, Abreviatura, Região)

14.5. Correspondência entre as classes de dados e as relações normalizadas

Classe de Dados	Relações Normalizadas
Cliente	Cliente ClientePF ClientePJ Telefone PassageiroPacote
Funcionário	Funcionario Cargo
EmpresaParceira	EmpresaParceira ServicoPrestado Telefone
Serviço	Servico CategoriaServico
Pacote	Pacote Destinação TipoPacote ServicoPacote Venda PacoteVenda ItemRoteiro
Cidade	Cidade UF

14.6. Descrição das Classes Concretas (com lista de valores e/ou domínios)

Nome: Cargo	
Descrição: Conterá os cargos dos funcionários.	
Chave primária: Código do cargo	
Volume de registros: 3	
Registros	
Código do Cargo	Nome do Cargo
1	Gerente
2	Agente de Viagem

Nome: CategoriaServico	
Descrição: Conterá a categoria dos serviços prestados.	
Chave primária: Código da categoria	
Volume de registros: 5	
Registros	
Código da Categoria	Nome da Categoria
1	Transporte
2	Hospedagem
3	Alimentação
4	Alimentação Avulsa
5	Entretenimento

Nome: TipoPacote	
Descrição: Conterá os tipos de pacote criados pela agência.	
Chave primária: Código do tipo do pacote	
Volume de registros: 2	
Registros	
Código do tipo do pacote	Nome do tipo de pacote
1	Lazer
2	Negócios

Nome: Destinacao	
Descrição: Conterá o público-alvo do pacote.	
Chave primária: Código de destinação	
Volume de registros: 2	
Registros	
Código de destinacao	Nome da destinacao
1	Pessoa Física
2	Pessoa Jurídica

Nome: UF			
Descrição: Conterá a relação das unidades da federação.			
Chave primária: Código da unidade			
Volume de registros: 27			
Registros			
Código de unidade	Nome da unidade	Abreviatura	Região
1	Acre	AC	NORTE
2	Alagoas	AL	NORTE
3	Amapá	AP	NORTE
4	Amazonas	AM	NORTE
5	Bahia	BA	NORDESTE
6	Ceará	CE	NORDESTE
7	Distrito Federal	DF	CENTRO-OESTE
8	Espírito Santo	ES	SUDESTE
9	Goiás	GO	CENTRO-OESTE
10	Maranhão	MA	NORTE
11	Mato Grosso	MT	CENTRO-OESTE
12	Mato Grosso do Sul	MS	CENTRO-OESTE
13	Minas Gerais	MG	SUDESTE
14	Pará	PA	NORTE
15	Paraíba	PB	NORDESTE
16	Paraná	PR	SUL
17	Pernambuco	PE	NORDESTE
18	Piauí	PI	NORDESTE
19	Rio de Janeiro	RJ	SUDESTE
20	Rio Grande do Norte	RN	NORDESTE
21	Rio Grande do Sul	RS	SUL
22	Rondônia	RO	NORTE
23	Roraima	RR	NORTE
24	Santa Catarina	SC	SUL
25	São Paulo	SP	SUDESTE
26	Sergipe	SE	NORDESTE
27	Tocantins	TO	NORTE

15. CLASSES DE INTERFACE

15.1. Documentos de Captação de Dados

15.1.1. Padrões e convenções utilizados no desenho dos documentos de captação de dados

Os documentos de captação de dados terão layout padrão, textos com fonte Times New Roman tamanho 12. Os relatórios devem ter um tamanho que permita que eles caibam em uma folha de papel tamanho A4.

15.1.2. Relação de documentos de Captação de Dados

Os documentos citados a seguir serão utilizados em caso de indisponibilidade do sistema:

- Cadastro de Clientes;
- Reserva de vaga em pacote de viagem;
- Recibo de pagamento;
- Contrato de prestação de serviço.

15.1.3. Descrição e modelo dos documentos de captação de dados

Formulário	Descrição
Cadastro de Cliente	Este formulário receberá as informações necessárias para o cadastramento de um cliente.
Reserva de vaga em pacote de viagem	Este formulário receberá todas as informações necessárias para a reserva de vaga em um pacote de viagem.
Recibo de pagamento	Este formulário receberá as informações necessárias para a comprovação de pagamento.
Contrato de prestação de serviço	Este formulário receberá as informações necessárias para a prestação de serviços.

Modelo Formulário Cadastro Cliente

Formulário de Cadastro de Clientes		
Nome: _____		
RG: _____		
Endereço: _____		
UF: _____	Cidade: _____	Bairro: _____
CEP: _____ - _____		
Telefone1: _____ Telefone2: _____		
Celular: _____	Telefone Trab.: _____	Ramal: _____
E-mail: _____		
Quadro Médico: _____		

Tabela 2. Modelo de Formulário para Cadastro do Cliente.

Modelo Formulário Reserva Pacote Viagem

Formulário de Reserva de Pacote de Viagem	
Nome: _____	
Nome Pacote: _____	
Origem: _____	Destino: _____
Data Início: ___/___/___	Data Fim: ___/___/___
Observações: _____	

Tabela 3. Modelo de Formulário para Reserva de Viagem.

Modelo Formulário Recibo Pagamento

<p>Formulário de Recibo de Pagamento</p> <p>Recebemos de _____ , portador(a) do</p> <p>CPF _____ a quantia de _____</p> <p>(_____) referente à parcela ____/ ____</p> <p>do Pacote de Viagem _____ - _____ - _____ realizado no</p> <p>período de ____/____/____ a ____/____/____ .</p> <p>Assinatura Contratante: _____</p> <p>Assinatura e Carimbo Prestador: _____</p>

Tabela 4. Modelo de Formulário - Recibo de Pagamento.

Modelo Formulário Contrato Prestação de Serviços

Formulário de Contrato de Prestação de Serviços
Nome do titular: _____
Dados Residenciais
Endereço: _____ _____
CEP: _____ - _____
Estado: _____ - _____
Cidade: _____
Telefone: _____
E-mail: _____
Dados Comerciais
Endereço: _____ _____ _____
CEP: _____ - _____
Estado: _____ - _____
Cidade: _____
Telefone: _____
E-mail: _____
Eu, _____ _____, estou ciente da aquisição do Produto Turístico: _____, com as seguintes características: _____ _____ _____ _____ _____, com saída em ____/____/_____.

Este produto foi comercializado pela Agência de Viagens Art Dreams Ltda.

O PROGRAMA ACIMA MENCIONADO NÃO INCLUI TAXAS DE AEROPORTOS, PORTOS E FRONTEIRAS; DESPESAS COM VISTOS, VACINAS E DOCUMENTAÇÃO; REFEIÇÕES NÃO MENCIONADAS, GORJETAS, MALETEIROS E DESPESAS DE CARÁTER PESSOAL TAIS COMO: LAVANDERIA, TELEFONEMAS, ETC., SENDO ESTAS DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO.

1. CONDIÇÕES GERAIS

A Art Dreams Ltda formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR n° 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo Braztoa / Cobrat.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA OPERADORA

2.1. A Art Dreams Ltda atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a operadora não possui poder de previsão ou controle.

2.2. Por motivos técnicos operacionais, a operadora reserva-se o direito de promover alterações que se façam necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, afim de garantir o transporte aéreo. Limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o cliente sobre as alterações e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE

3.1. Pagamento:

O pagamento deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à Art Dreams Ltda cancelar os serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 5.

3.2. Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

3.3. Pedidos de Alteração: Os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela operadora em nome dele.

3.4. Regime de Alimentação:

Prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido.

3.5. Traslados e passeios:

São serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas.

3.6. Bagagem:

A bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à companhia de transporte. Recomenda-se que se faça seguro das mesmas antes de iniciar a viagem. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar um volume de até 20kg, além da bagagem de mão.

3.7. Responsabilidades sobre valores: A Art Dreams Ltda. não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem

3.8. Opcionais: Em nosso folheto indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização e qualidade dos mesmos.

4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO

4.1. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre passageiro e empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

4.2. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da cia. aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20kg. por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.

4.3. No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da cia. aérea em questão e de acordo com normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

4.4. A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

4.5. O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da ANAC.

4.6. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade:

- a) apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque,
- b) reconfirmar diretamente na cia. aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72hs da saída do vôo.

4.7. O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas no item 5.

4.8. Conexões: Passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03hs. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05hs.

5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO

5.1. Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

5.2 Solicitações de cancelamento de viagem ou serviços contratados (incluindo-se se for o caso, serviços de meia pensão), deverão ser feitas por escrito, e as penalidades serão aplicadas segundo antecedência com que forem comunicadas:

Parte Terrestre:

Até 30 dias antes da viagem isentos de penalidade, exceto gastos de comunicação.

Entre 29 e 15 dias antes do início da viagem: perda de 50% sobre o valor total do pacote.

Menos de 15 dias antes da viagem ou do início dos serviços - perda total do valor pago. No caso de grandes eventos, como por exemplo Reveillon, Carnaval, Congressos, etc. o reembolso só poderá ser feito após a revenda dos lugares. Independente da data de cancelamento, pois a parte terrestre estará totalmente paga aos fornecedores.

Parte aérea:

a) Entre 29 e 15 dias da viagem: perda de 50% sobre o valor total do pacote.

Menos de 15 dias antes da viagem: perda total do valor pago.

O não comparecimento para embarque ou a não utilização da passagem aérea fará o passageiro perder o direito a outro embarque ou a reembolso do bilhete, nos termos e na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica;

b) em vôos regulares as passagens aéreas são tarifas especiais reduzidas, implicando em certas restrições (endossos, mudanças de rotas, reembolsos etc.). Uma vez emitidas, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da cia. aérea.

5.3 Em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido reembolso em absoluto.

6. DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PELA OPERADORA

6.1. A Art Dreams Ltda. estará providenciando, após o pagamento, a emissão da documentação de viagem.

7. DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

7.1. A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 5.

7.2. Fica pactuado pelas partes que, em havendo pedido de financiamento a qualquer instituição bancária ou empresa de crédito, feito pelo(a) consumidor(a), ficará vinculado o negócio deste contrato, a tal aprovação, por àquela empresa. Caso não haja aprovação, por qualquer motivo arguido pela financeira, não será firmado o negócio, e, suposta caução entregue, será devolvida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas. As informações que forem passadas por àquela empresa de financeira, não será de responsabilidade da contratada. Havendo aprovação, estará firmado o negócio, desde que, as demais condições contratuais sejam respeitadas.

8. RECLAMAÇÕES:

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços o cliente as encaminhar por escrito a Art Dreams Ltda até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, inciso 1, parágrafo 1º do Código de Defesa do consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

9. FORO:

O Foro e o Juízo de Pequenas Causas eleitos para dirimir eventuais questões ficam na Cidade de Brusque-SC de comum acordo com o consumidor.

AO PARTICIPAR DO ROTEIRO O PASSAGEIRO E SUA MANDATÁRIA, A GÊNCIA DE VIAGEM, DECLARAM CONHECER AS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS RELATIVAS AO PROGRAMA ADQUIRIDO, PELO QUE ADEREM CONTRATUALMENTE.

BEM COMO AUTORIZA A UTILIZAÇÃO DE SEUS DADOS PARA ENVIO DE MALA DIRETA, DENTRO DO INTERESSE DAS PARTES.

Brusque, _____ de _____ de _____.

Assinatura Agência e carimbo

Art Dreams Ltda.

Tabela 5. Modelo de Formulário - Contrato de Prestação de Serviços.

15.2. Relatórios Impressos

15.2.1. Padrões e Convenções Utilizadas no Desenho dos Relatórios

A geração de relatórios se dará a partir das informações que serão encontradas na base de dados. Constará no cabeçalho o nome do sistema (Situr). Seu conteúdo terá fonte Verdana tamanho 8. As bordas das tabelas terão a largura de 1pt. O rodapé será composto pelo número da página no relatório e a data de geração do arquivo.

15.2.2. Relação dos relatórios

Relatórios que poderão ser solicitados:

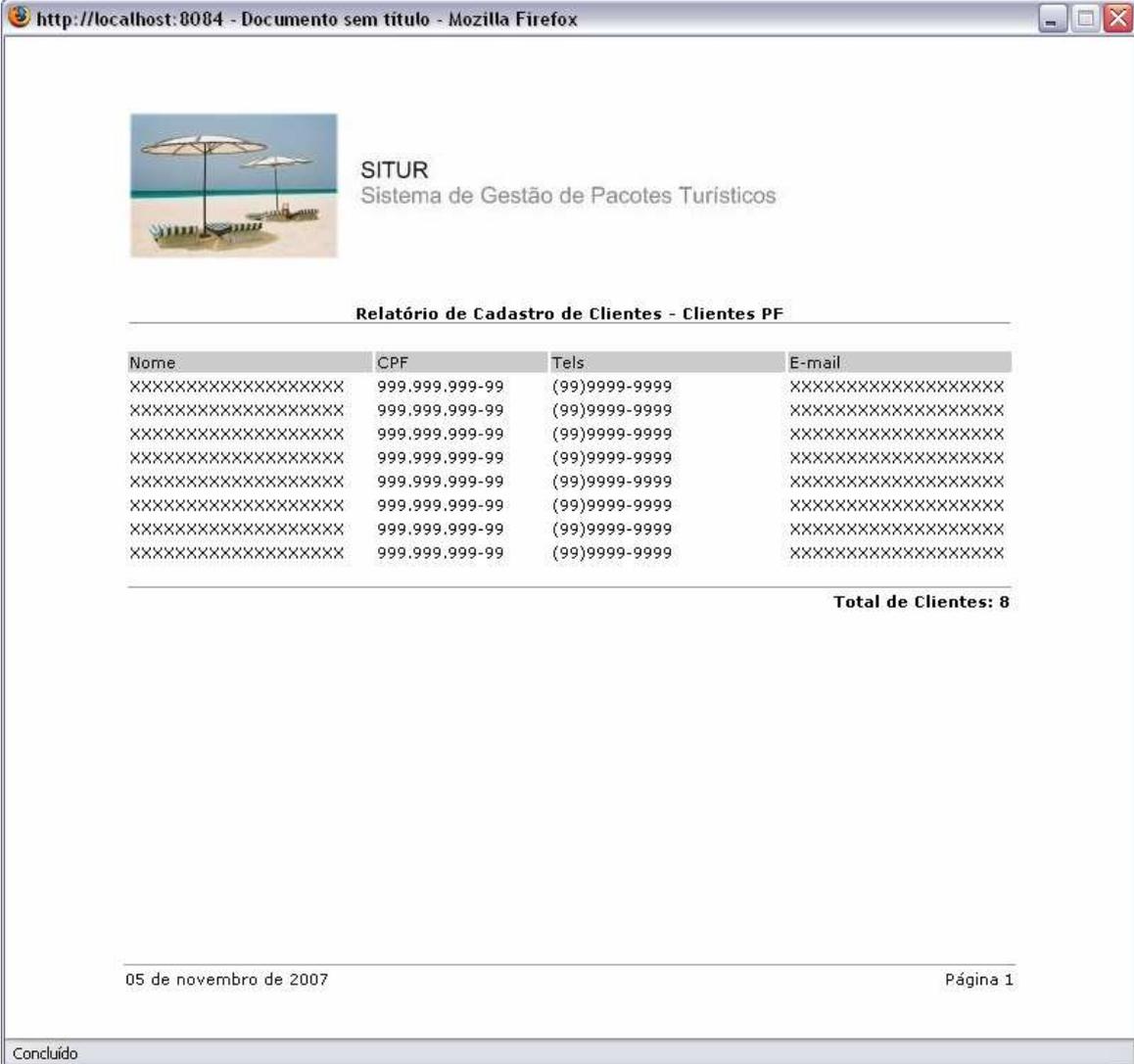
- Clientes: clientes cadastrados, clientes regulares e participantes por idade.
- Empresas Parceiras: cadastro de empresas, cadastro de serviços, cadastro de categorias e serviços vinculados.
- Pacotes: cadastro de pacotes e mapa do pacote.
- Vendas: vendas por região/mês, vendas por pacote, comissões/repasses sobre vendas.

15.2.3. Descrição e modelo dos relatórios

Área de negócio	Relatório	Descrição
Clientes	Cadastros	Relata os clientes cadastrados, com a opção de filtro entre Pessoa Física e Pessoa Jurídica, possibilitando listar as informações de todos os clientes.
	Clientes regulares	Relata os clientes mais assíduos de acordo com o filtro aplicável de quantidade de participações mínimas.

	Participantes por idade	Relata os participantes por idade, conforme o pacote selecionado.
Empresas Parceiras	Cadastro de empresas	Exibe a relação de empresas parceiras cadastradas.
	Cadastro de serviços	Exibe a relação de serviços cadastrados no sistema.
	Cadastro de categorias	Exibe a relação de categoria de serviços cadastrados no sistema.
	Serviços Vinculados	Exibe a relação de serviços vinculados a uma determinada empresa.
Pacotes	Cadastro	Exibe a relação de pacotes cadastrados no sistema.
	Mapa do pacote	Relata o universo de serviços vinculados ao pacote.
Vendas	Por região/mês	Relata os pacotes comercializados em uma determinada região do país, em um mês específico.
	Por pacote	Relata as vendas realizadas, conforme a seleção de um determinado pacote.
	Comissões/Repasses sobre Vendas	Relata as comissões e repasses de valores em cada venda realizada.

Modelo Relatório Cadastro Cliente



http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Cadastro de Clientes - Clientes PF

Nome	CPF	Tels	E-mail
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	(99)9999-9999	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Total de Clientes: 8

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 1. Modelo Relatório Cadastro Cliente.

Modelo Relatório de Clientes Regulares

http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Clientes Regulares (Ref. 06/2007)

Clientes PF

Nome	CPF	Participações
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	20
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	17
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	15
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	15
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	10

Total de Clientes PF: 5

Clientes PJ

Nome/Razão Social	CNPJ	Participações
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	5
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	2
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	2

Total de Clientes PJ: 3

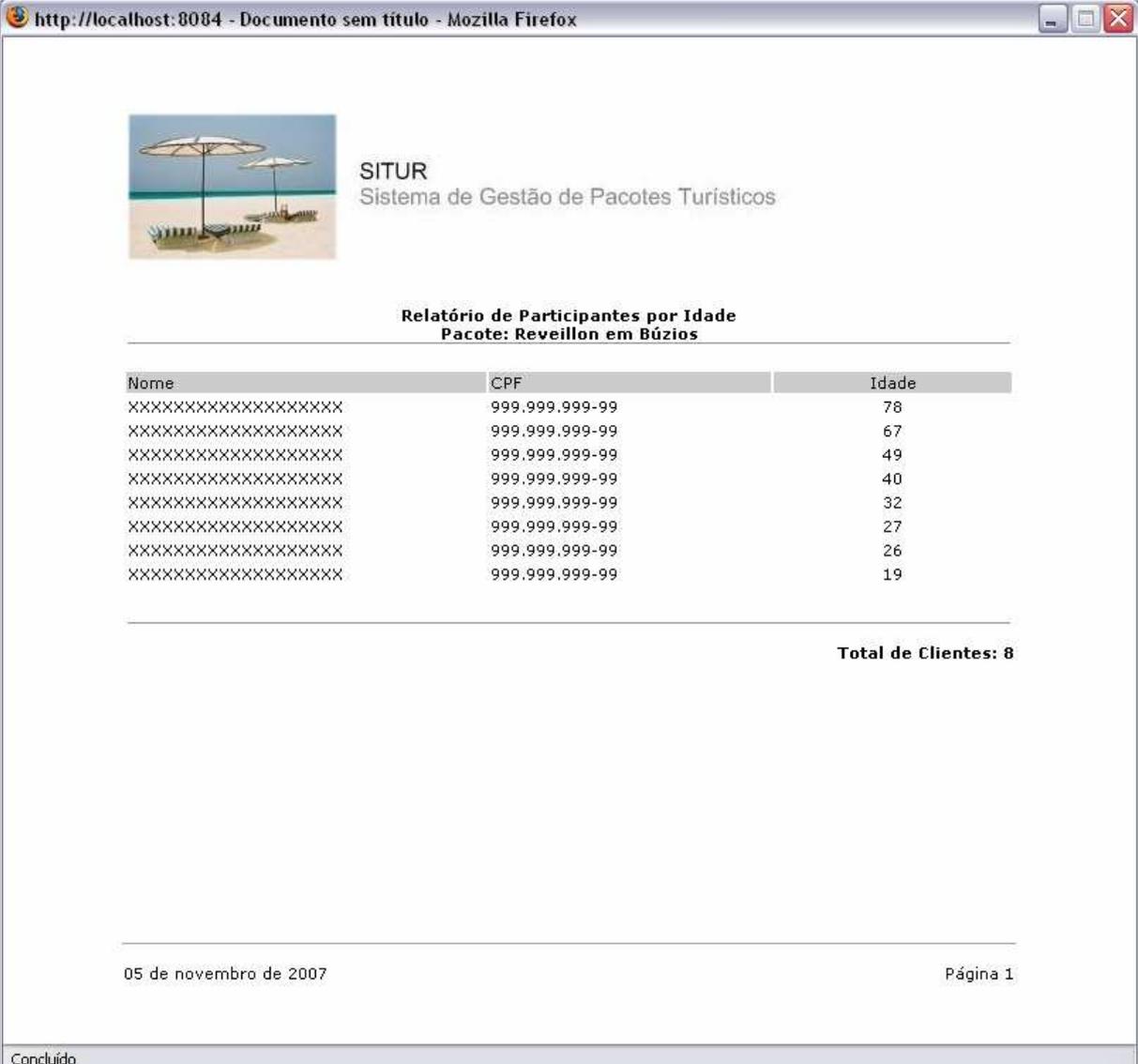
Total de Clientes: 8

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 2. Modelo Relatório de Clientes Regulares

Modelo Relatório de Clientes por Faixa Etária



http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Participantes por Idade
Pacote: Reveillon em Búzios

Nome	CPF	Idade
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	78
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	67
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	49
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	40
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	32
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	27
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	26
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	999.999.999-99	19

Total de Clientes: 8

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 3. Modelo Relatório de Clientes por Faixa Etária.

Modelo Relatório de Cadastro de Empresas Parceiras

http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 **SITUR**
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Cadastro de Empresas Parceiras

Nome	CNPJ	Telefone (Contato)	E-mail
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	99.999.999/9999-99	(99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX) (99)9999-9999 (XXXXXXXXXXXXXXXX)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Total de Clientes: 8

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 4. Modelo Relatório de Cadastro de Empresas Parceiras

Modelo Relatório de Cadastro de Serviços

http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Cadastro de Serviços

Nome	Categoria	Empresa
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Total de Serviços: 8

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 5. Modelo Relatório de Cadastro de Serviços.

Modelo Relatórios de Cadastro de Categorias de Serviços



Figura 6. Modelo Relatórios de Cadastro de Categorias de Serviços.

Modelo Relatórios de Serviços Vinculados

http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox



SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Serviços Vinculados
Empresa: Hotel XYZ

Serviço	Categoria
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Total de Serviços: 8

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 7. Modelo Relatórios de Serviços Vinculados.

Modelo Relatórios de Cadastro de Pacotes

http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 **SITUR**
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório de Pacotes
Todos os Pacotes

Pacote A

Data de Realização: 99/99/9999
 Cidade de Origem: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Cidade de Destino: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Público-alvo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Tipo de Pacote: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Duração: 99 dias
 Qtd Mín/Máx Passag: 99/99
 Cortesia(s): 99

Pacote B

Data de Realização: 99/99/9999
 Cidade de Origem: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Cidade de Destino: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Público-alvo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Tipo de Pacote: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Duração: 99 dias
 Qtd Mín/Máx Passag: 99/99
 Cortesia(s): 99

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 8. Modelo Relatórios de Cadastro de Pacotes.

Modelo Mapa do Pacote

http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 **SITUR**
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Mapa do Pacote
Pacote A

Dados do Pacote

Data de Realização:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Cidade de Origem:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Cidade de Destino:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Duração:	99 dias

Serviço A

Categoria:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Empresa:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Validade:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Faixa Etária:	de 99 a 99 ano(s)
Qtd Disponível:	99
Preço de Custo:	999.999,99
Margem da Agência (%):	99
Margem do Agente (%):	99
Despesas Operacionais (R\$):	999.999,99

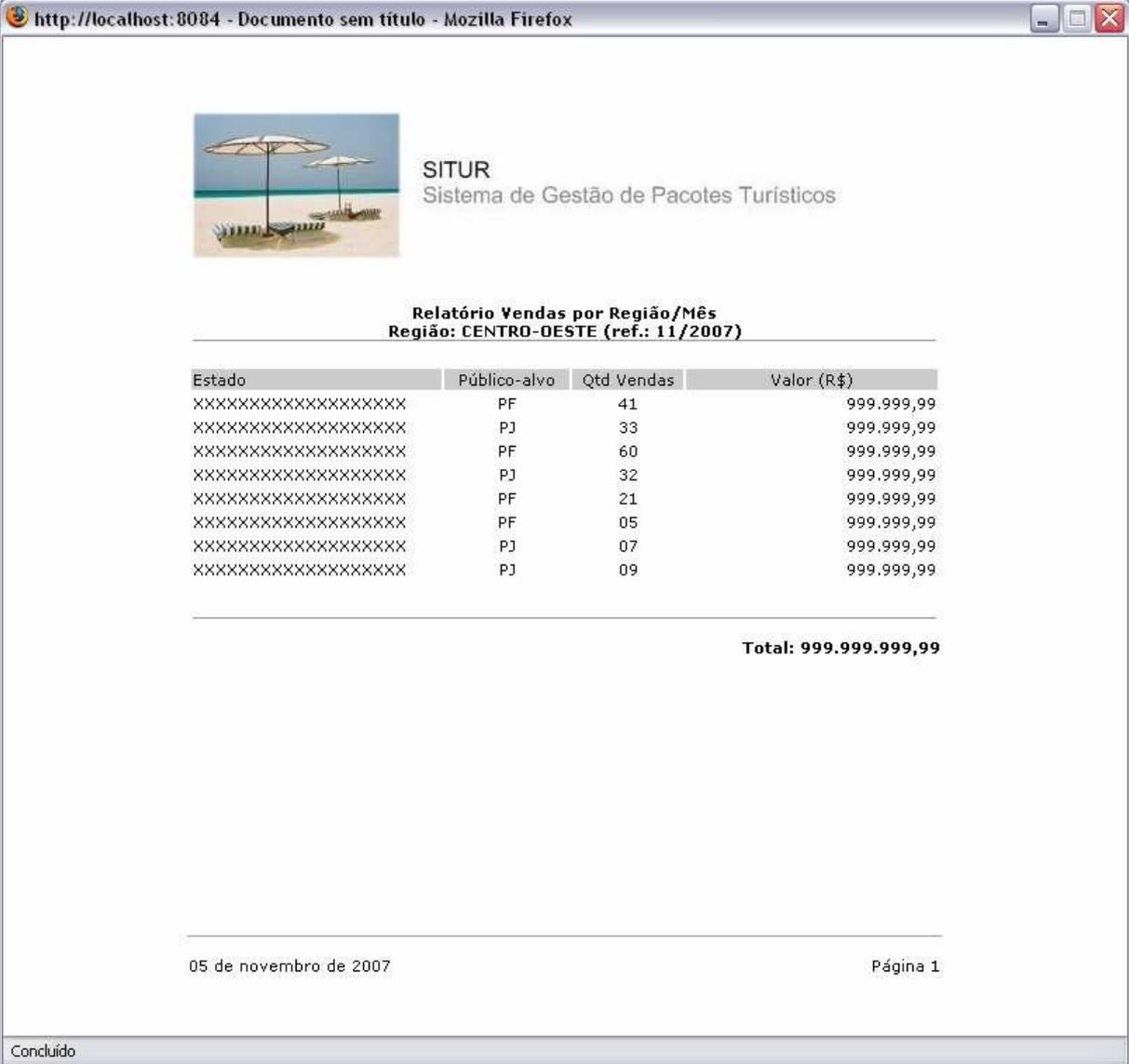
Serviço B

Categoria:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Empresa:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Validade:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Faixa Etária:	de 99 a 99 ano(s)
Qtd Disponível:	99
Preço de Custo:	999.999,99
Margem da Agência (%):	99

Concluído

Figura 9. Modelo Mapa do Pacote.

Modelo Relatório de Vendas por Região/Mês



http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox



SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Relatório Vendas por Região/Mês
Região: CENTRO-OESTE (ref.: 11/2007)

Estado	Público-alvo	Qty Vendas	Valor (R\$)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PF	41	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PJ	33	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PF	60	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PJ	32	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PF	21	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PF	05	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PJ	07	999.999,99
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	PJ	09	999.999,99

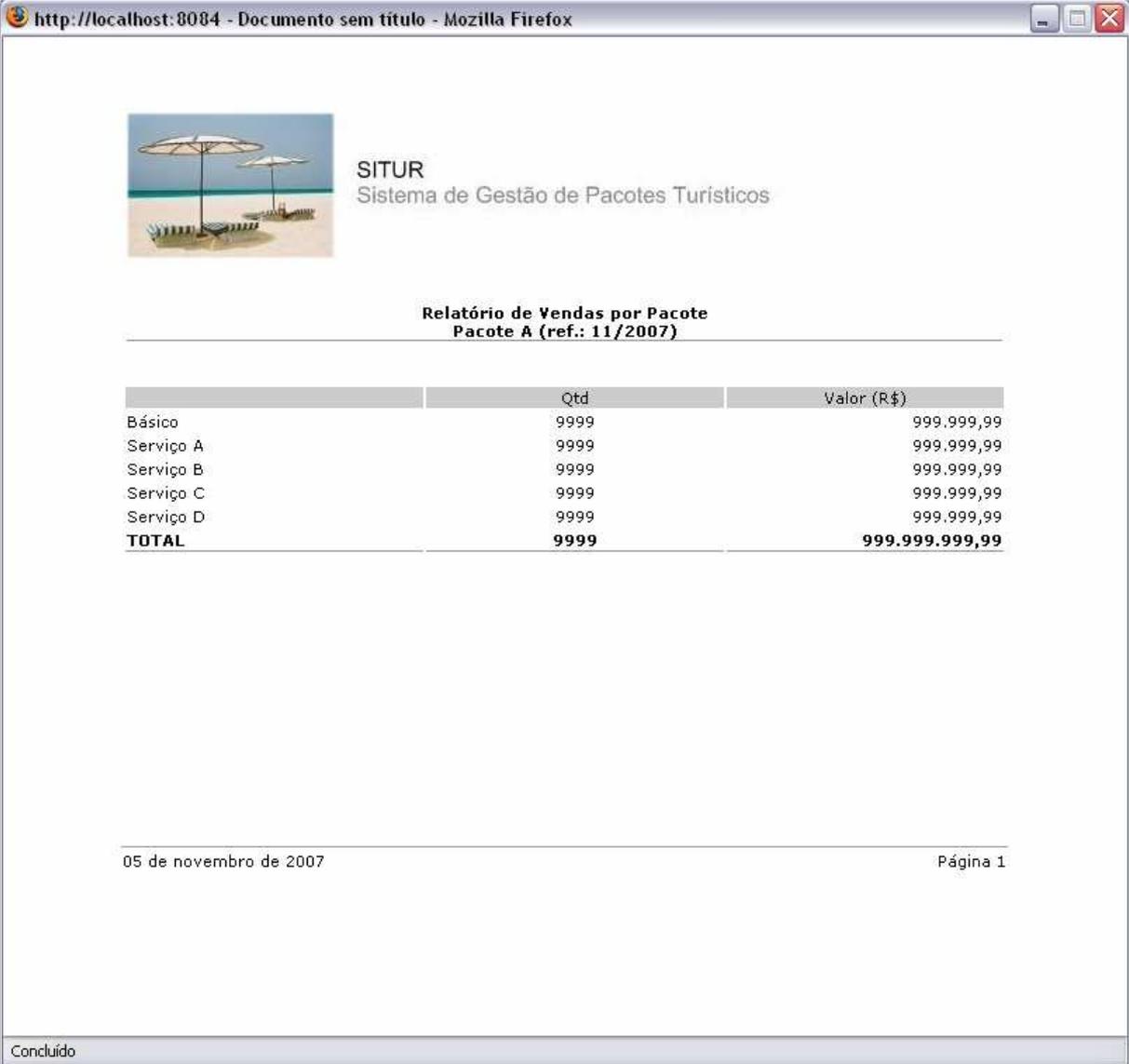
Total: 999.999.999,99

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 10. Modelo Relatório de Vendas por Região/Mês.

Modelo Relatório de Vendas por Pacote



http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox



SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

**Relatório de Vendas por Pacote
Pacote A (ref.: 11/2007)**

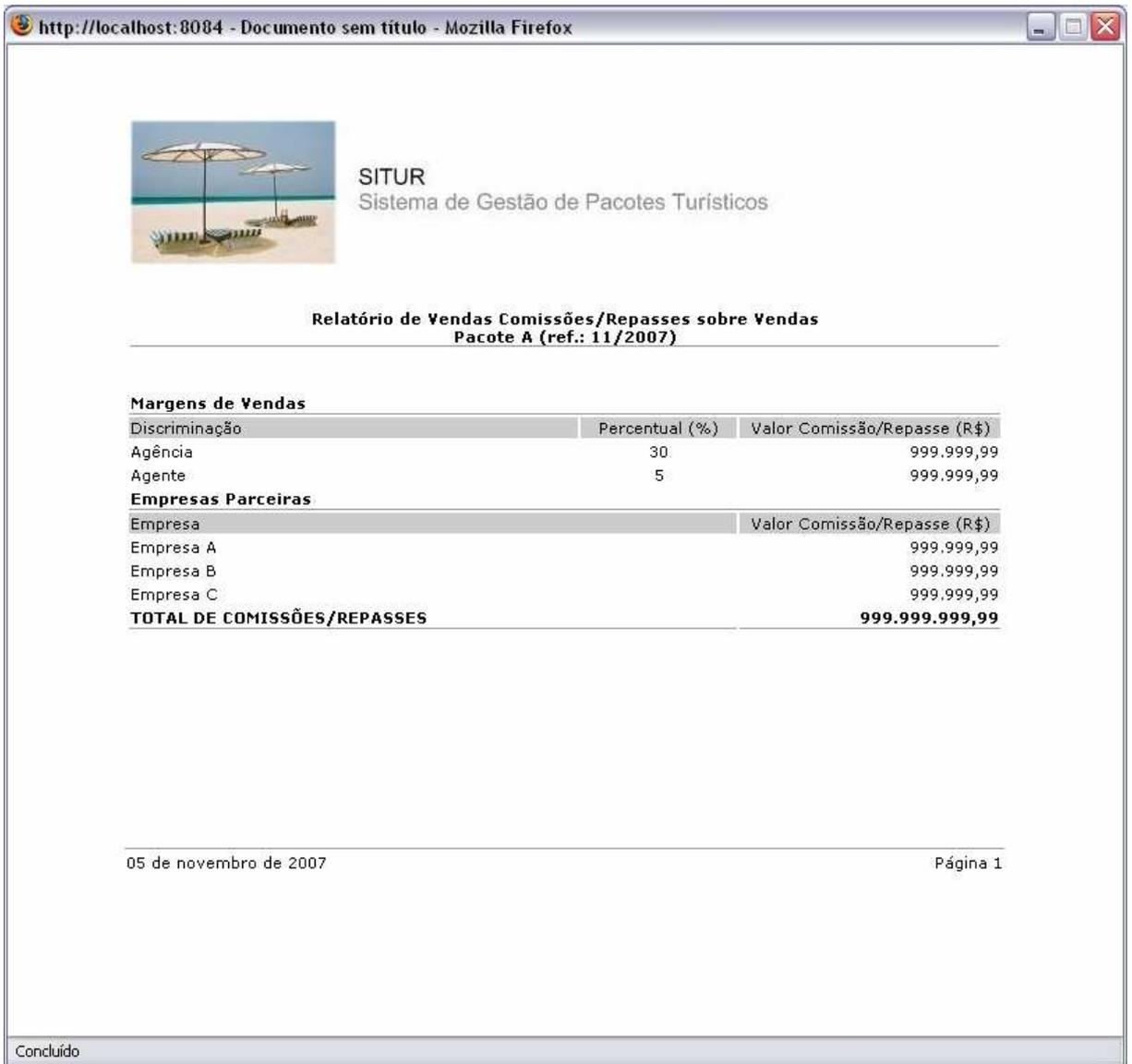
	Qty	Valor (R\$)
Básico	9999	999.999,99
Serviço A	9999	999.999,99
Serviço B	9999	999.999,99
Serviço C	9999	999.999,99
Serviço D	9999	999.999,99
TOTAL	9999	999.999.999,99

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

Figura 11. Modelo Relatório de Vendas por Pacote.

Modelo Relatório de Comissões/Repases sobre Vendas



http://localhost:8084 - Documento sem título - Mozilla Firefox

 SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

**Relatório de Vendas Comissões/Repases sobre Vendas
Pacote A (ref.: 11/2007)**

Margens de Vendas

Discriminação	Percentual (%)	Valor Comissão/Repasse (R\$)
Agência	30	999.999,99
Agente	5	999.999,99

Empresas Parceiras

Empresa	Valor Comissão/Repasse (R\$)
Empresa A	999.999,99
Empresa B	999.999,99
Empresa C	999.999,99
TOTAL DE COMISSÕES/REPASSES	999.999.999,99

05 de novembro de 2007 Página 1

Concluído

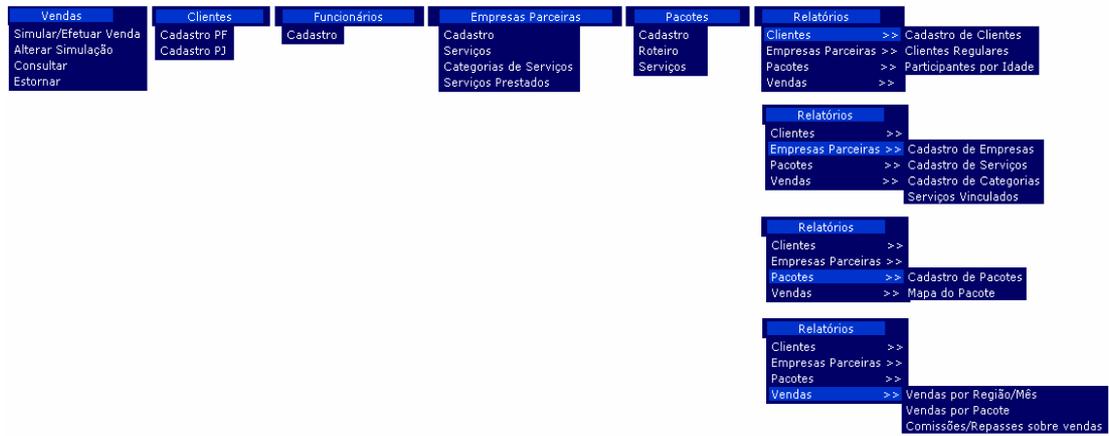
Figura 12. Modelo Relatório de Comissões/Repases sobre Vendas

15.3. Telas

15.3.1. Padrões e convenções utilizados no desenho das telas

A página principal do sistema é dividida da seguinte forma: a parte superior possui a logomarca do aplicativo, contendo link equivalente à ação “home”. Abaixo, o menu de navegação. Por último a parte central, destinada ao carregamento das sub-páginas.

15.3.2. Diagrama de Navegação



15.3.3. Desenho das Telas

As principais telas são:

- Tela Principal
- Venda de Pacote – Dados Básicos
- Venda de Pacote – Definição da Hospedagem
- Venda de Pacote – Definição do Transporte
- Venda de Pacote – Definição dos Serviços Adicionais
- Venda de Pacote – Cálculo do Pacote
- Venda de Pacote – Vinculação do Passageiro ao pacote
- Venda de Pacote – Vinculação do Titular ao pacote
- Venda de Pacote – Efetivação da Venda

Tela Principal (home)

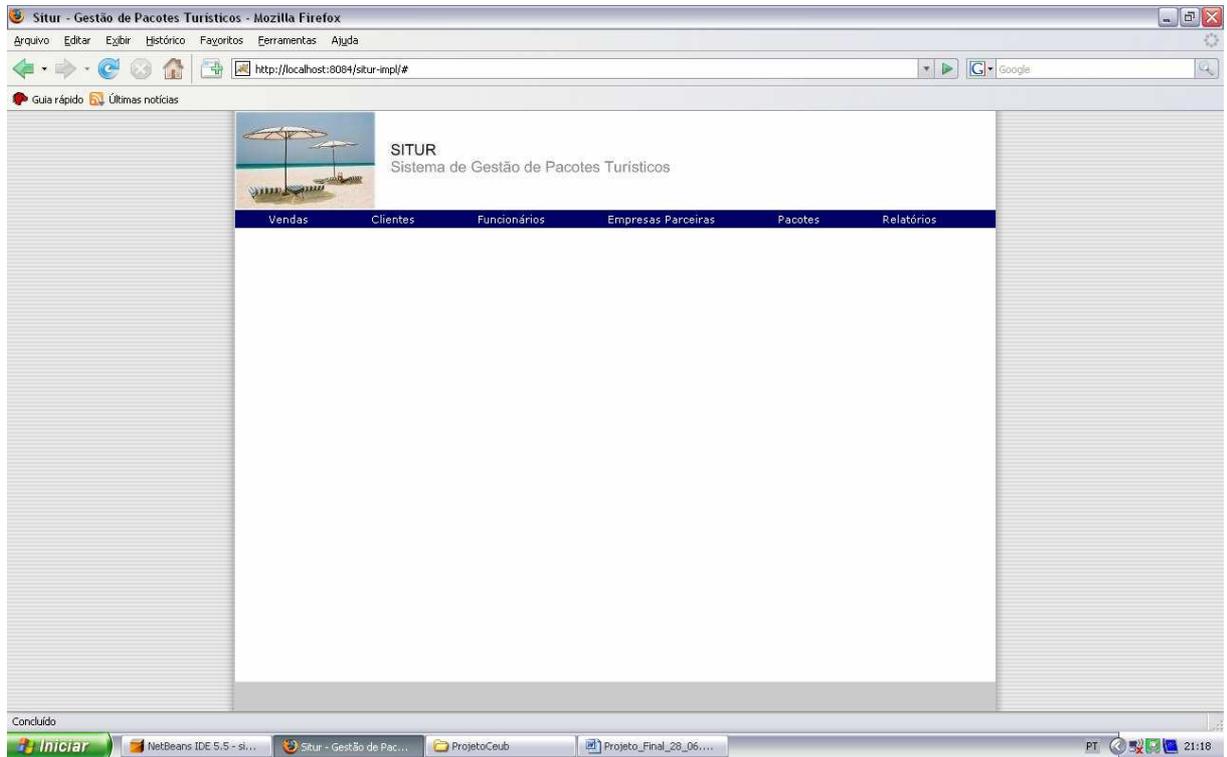


Figura 13. Tela Principal (Home)

Venda de Pacote – Dados Básicos

SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Vendas Clientes Funcionários Empresas Parceiras Pacotes Relatórios

Pacote Hospedagem Transporte Serviços Cálculo Passageiros Titular Finalização

0046729

Fortaleza
Brasília - Ceará
22/04/2007
8 dia(s)

[Visualizar roteiro...](#)

Opções de Hospedagem
Hotel Vila D'Oro ★★★★★
Pousada Cabanas da Praia ★★★★★
Hotel Arcor ★★★★★

Opções de Transporte
TAM - Linhas Aéreas S/A
GOL - Transportes Aéreos S/A
Expresso BSB Fretamentos LTDA

Figura 14. Venda de Pacote – Dados Básicos

Venda de Pacote – Definição da Hospedagem

SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Vendas Clientes Funcionários Empresas Parceiras Pacotes Relatórios

Pacote Hospedagem Transporte Serviços Cálculo Passageiros Titular Finalização

Opções de hospedagem

Consulte...

Acomodações: Apartamento Duplo

Qtd: Adicionar

Adultos & Crianças

Qtd Adultos:

Crianças de: 00 ano(s)*

*idade na data da viagem

Qtd: Adicionar

Acomodações selecionadas

Tipo	Qtd
<input type="radio"/> Apartamento Duplo	10
<input type="radio"/> Apartamento Triplo	5

Excluir

Mapa de hóspedes

Relação	Qtd
<input type="radio"/> Adultos	2.5
<input type="radio"/> Crianças (2 a 5 anos)	10

Total de hóspedes 3.5

Excluir

Figura 15. Venda de Pacote – Definição da Hospedagem

Venda de Pacote – Definição do Transporte

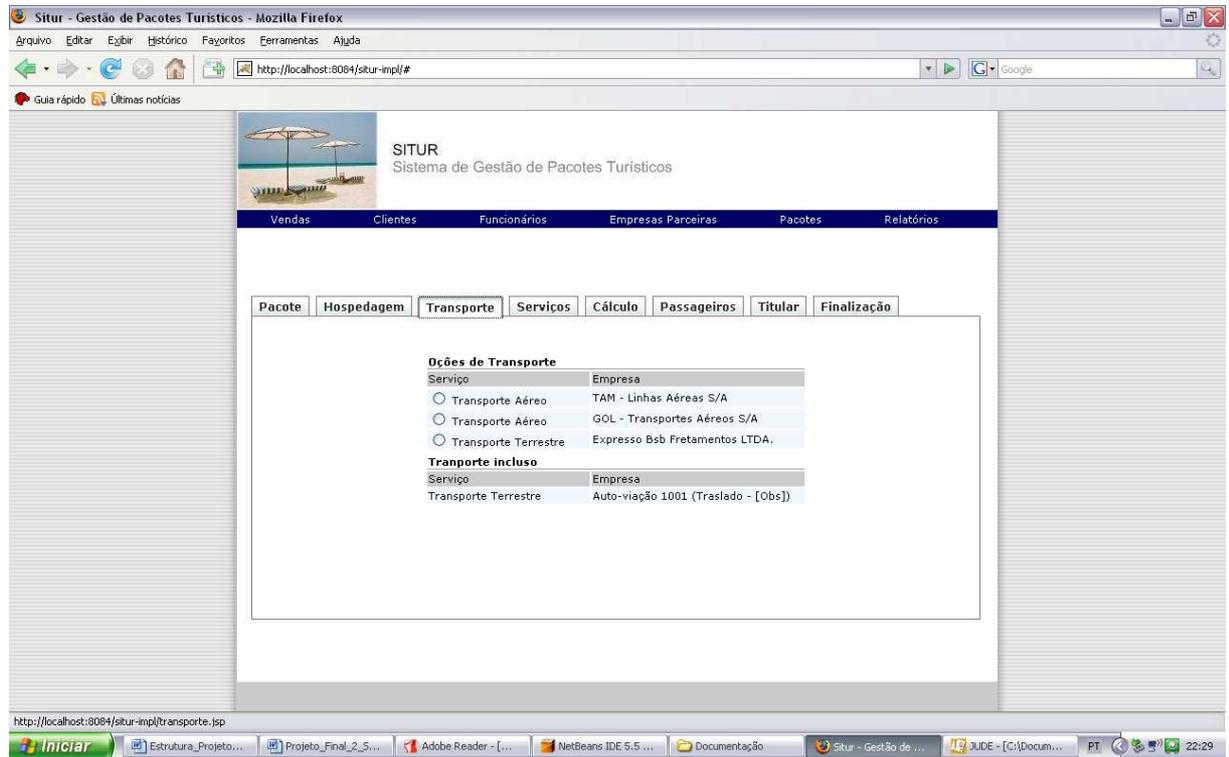


Figura 16. Venda de Pacote – Definição do Transporte

Venda de Pacote – Definição dos Serviços Adicionais

The screenshot displays the SITUR web application interface within a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar shows the URL `http://localhost:8084/situr-impl/#`. The application header includes the logo and the text "SITUR Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos". A navigation menu at the top contains the following items: Vendas, Clientes, Funcionários, Empresas Parceiras, Pacotes, and Relatórios. Below this, a secondary menu highlights the "Serviços" tab, with other tabs including Pacote, Hospedagem, Transporte, Cálculo, Passageiros, Titular, and Finalização.

The main content area is divided into two sections:

- Empresas Parceiras:** A table with columns "Categoria" and "Empresa". It lists two entries:
 - Aluguel de veículos: Localiza Rent a Car S/A
 - Entretenimento: AcquaPark Diversões LTDA
- Serviços encontrados (seção dinâmica):** A table with columns "Item", "Qtd", and "Vlr. Unit. (R\$)". It lists three vehicle rental options, each with a radio button for selection and input fields for quantity and unit price:
 - Loc. veículo Popular s/ Ar
 - Loc. veículo Luxo c/ Ar
 - Loc. veículo Utilitário c/ Ar

On the right side, the "Serviços selecionados" section shows a table with columns "Item", "Qtd", and "Vlr. Unit. (R\$)". It contains two selected items:

- Veículo Popular s/ Ar: Qtd 1, Vlr. Unit. 630,00
- Ingressos: Qtd 20, Vlr. Unit. N/A

An "Excluir" button is located below this table.

The bottom of the image shows the Windows taskbar with various open applications, including "Estrutura_Projeto...", "Projeto_Final_2_5...", "Adobe Reader", "NetBeans IDE 5.5...", and "Documentação". The system tray shows the time as 22:29.

Figura 17. Venda de Pacote – Definição dos Serviços Adicionais

Venda de Pacote – Cálculo do Pacote

SITUR
Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos

Vendas Clientes Funcionários Empresas Parceiras Pacotes Relatórios

Pacote Hospedagem Transporte Serviços Cálculo Passageiros Titular Finalização

Pacote

Fortaleza
Brasília - Ceará
22/04/2007
8 dia(s)

Cálculo do Pacote

Hospedagem	9,999,99
Transporte	9,999,99
Serviços Adicionais	9,999,99
TOTAL	999,999,99

Figura 18. Venda de Pacote – Cálculo do Pacote

Venda de Pacote – Vinculação do Passageiro ao pacote

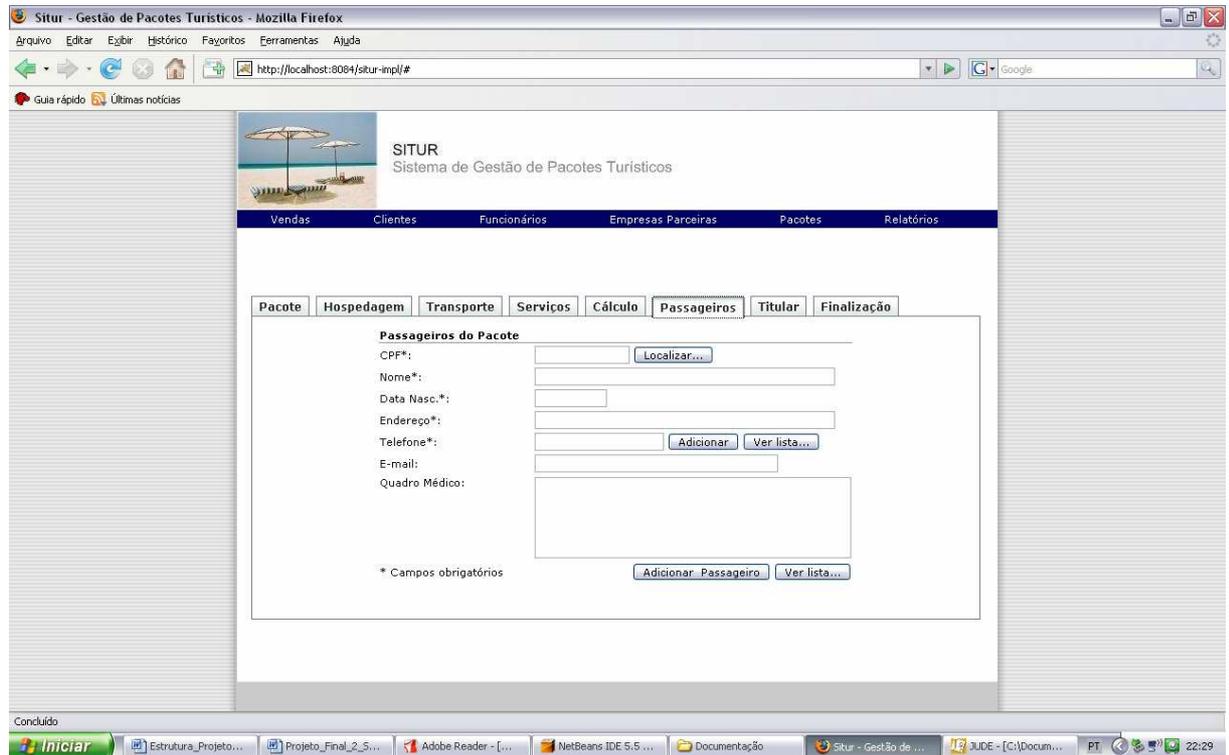


Figura 19. Venda de Pacote – Vinculação do Passageiro ao pacote

Venda de Pacote – Vinculação do Titular ao pacote

The screenshot displays the SITUR web application interface within a Mozilla Firefox browser. The browser's address bar shows the URL `http://localhost:8084/situr-impl/#`. The application header includes the logo and title "SITUR Sistema de Gestão de Pacotes Turísticos". A navigation menu contains the following items: Vendas, Clientes, Funcionários, Empresas Parceiras, Pacotes, and Relatórios. Below this, a secondary menu highlights the "Titular" tab among other options: Pacote, Hospedagem, Transporte, Serviços, Cálculo, Passageiros, Titular, and Finalização. The main content area is a form titled "Titular do Pacote" with the following fields and controls:

- CPF*: Localizar...
- Nome*:
- Data Nasc.*:
- Endereço*:
- Telefone*: Adicionar... Ver lista...
- E-mail:

At the bottom of the form, there is a note: "* Campos obrigatórios" and two buttons: Adicionar Titular... and Ver lista...

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time 22:29 and various application icons, including "Iniciar", "Estrutura_Projeto...", "Projeto_Final_2_5...", "Adobe Reader - [...]", "NetBeans IDE 5.5...", "Documentação", "Situr - Gestão de...", "AJUDE - [C:\Docum...", and "PT".

Figura 20. Venda de Pacote – Vinculação do Titular ao pacote

Venda de Pacote – Efetivação da Venda

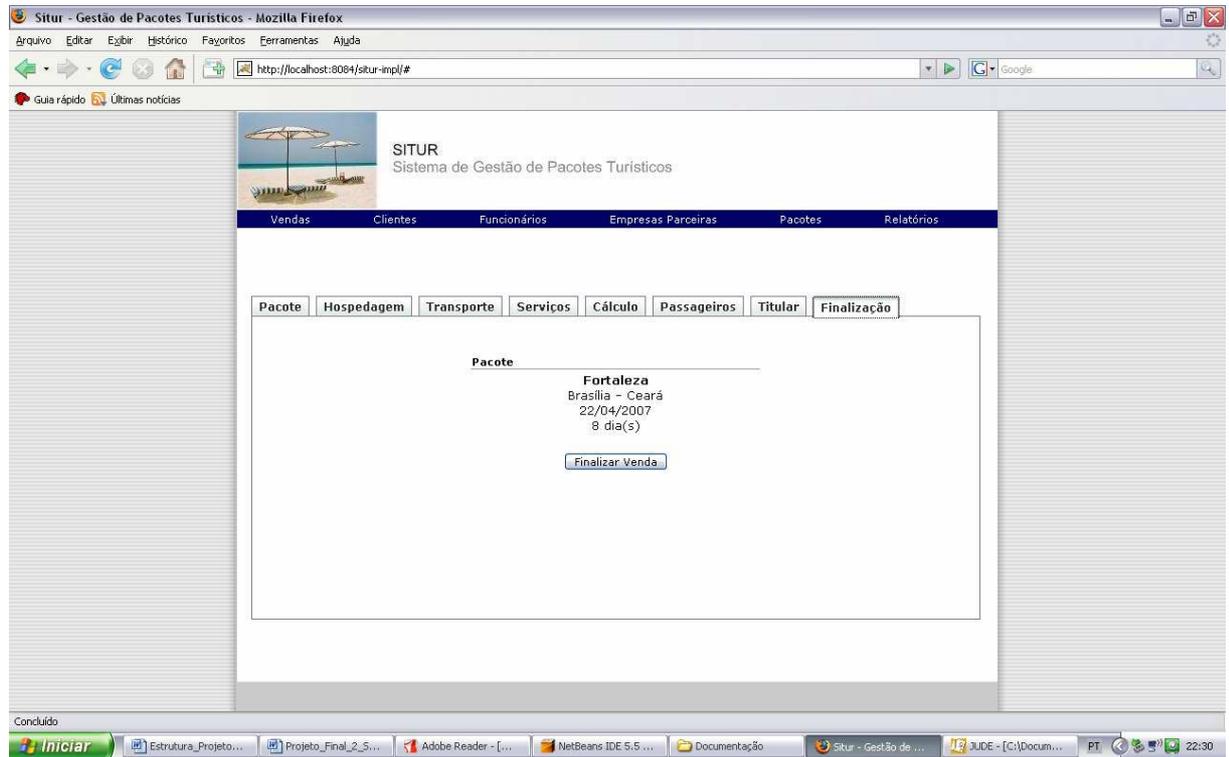
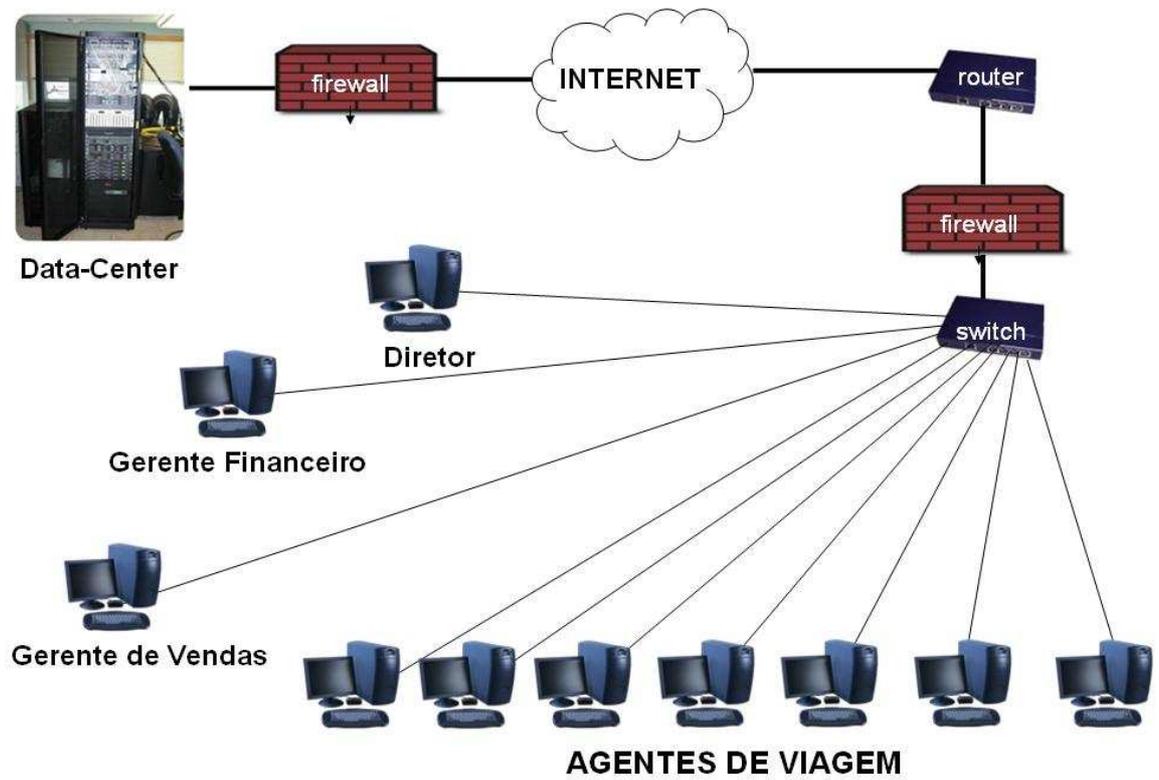


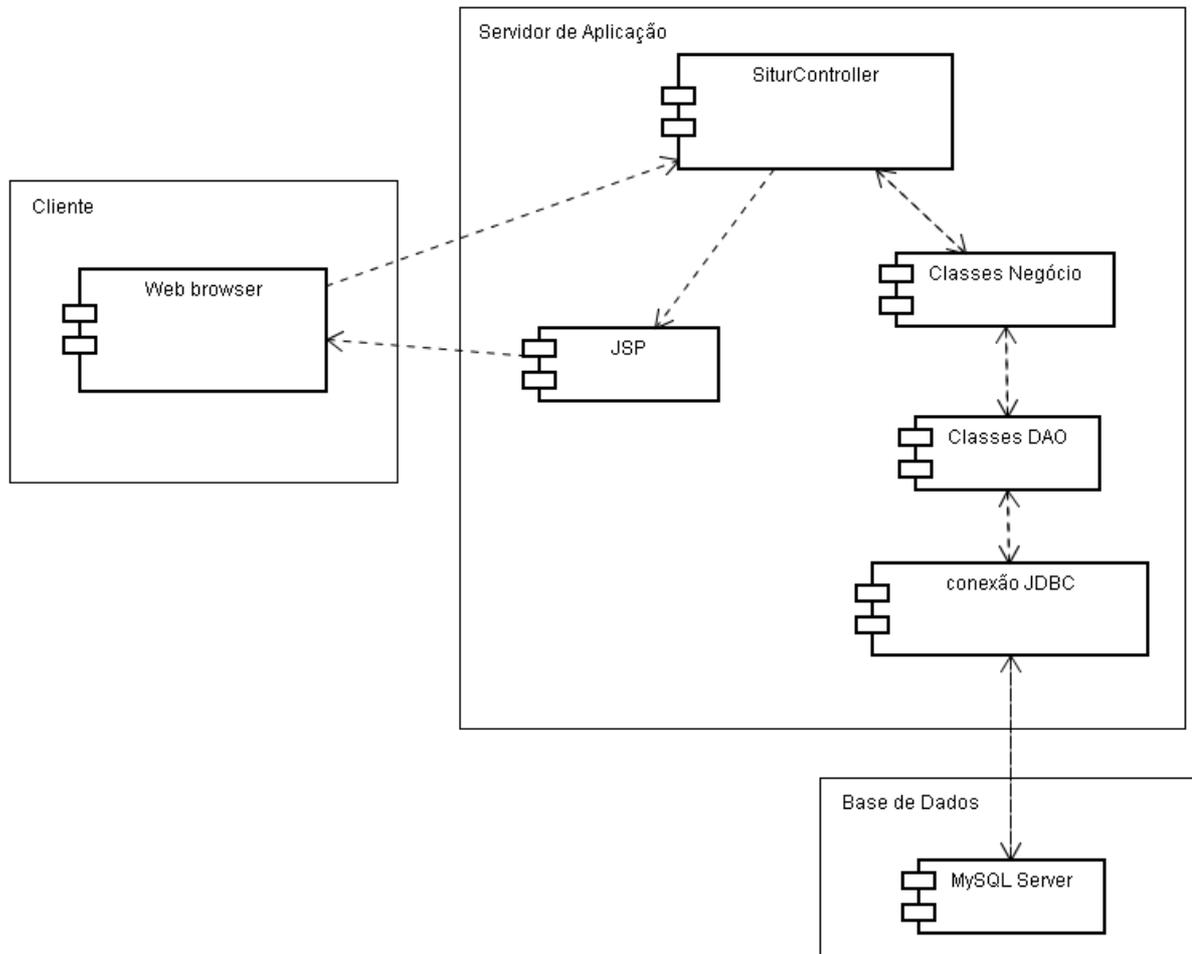
Figura 21. Venda de Pacote – Efetivação da Venda

16. SOLUÇÃO DOS REQUISITOS DE IMPLEMENTAÇÃO

16.1. Diagrama de rede



16.2. Diagrama de execução e/ou componentes



16.3. Softwares básicos e de apoio utilizados

Para apoiar o desenvolvimento, os seguintes softwares são necessários: um browser atualizado (Firefox, IE ou Opera), Macromedia Dreamweaver MX, JDK 5.0, servidor Jakarta Tomcat 4.1 (ou posterior), Netbeans IDE versão 5.0 (ou posterior) e banco de dados MySQL versão 5. Poderá ser utilizado Linux ou Windows, desde que exista versão específica dos softwares selecionados para a plataforma escolhida.

16.4. Detalhamento dos equipamentos

As especificações dos computadores desktop devem ser conforme segue: processador Pentium IV (ou equivalente) acima de 1,5 GHz, 512 MB de memória RAM (recomendável 1 GB), disco rígido de 40 GB e monitor de 15” (recomendável 17”). Para os portáteis é recomendado, no mínimo, um processador Celerom de 1,4 GHz, 512 MB de memória RAM (recomendável 1 GB) e disco rígido de 40 GB.

16.5. Mecanismos de segurança de equipamento e instalações

Os computadores serão protegidos por firewall externo e aplicativo do tipo antivírus. O antivírus será atualizado semanalmente, conforme o lançamento de atualizações da base de vacinas, disponibilizado pelo fabricante. O Acesso à configuração de determinadas áreas do sistema, como configuração de rede, registro do Windows, configurações de segurança, será bloqueado, salvo aquelas estações autorizadas pelo cliente.

As instalações da empresa contam com extintores de incêndio, ‘sprinklers’ e saídas de emergência.

17. CUSTOS DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO

17.1. Recursos humanos para desenvolvimento e implantação do sistema

O projeto é dividido em fases que necessitam de profissionais com perfil específico. A primeira fase é a de concepção, sendo que a principal atividade é a análise de requisitos do sistema de informações do cliente. Para esta atividade serão necessários 2 analistas de sistemas com carga horária de 40 horas cada um, totalizando 80 horas de esforço.

A atividade seguinte compreende o anteprojeto. Os mesmos analistas de sistemas terão carga horária de 40 horas cada, totalizando mais 80 horas.

Assim sendo, teremos um esforço total de 160 horas para a fase de concepção, que nos permitirá dimensionar os problemas do cliente e especificar a solução.

A fase seguinte compreende a elaboração, onde primeiramente teremos um Analista de Sistemas com conhecimentos de redes para fazer a adequação da arquitetura existente para o escopo do projeto, consumindo uma carga de 8 horas. A atividade seguinte consiste na modelagem funcional e lógica com a montagem dos “use case”, definição dos casos de uso e diagramas, e visão lógica do sistema, atividades executadas por 2 analistas com carga horária de 80 horas cada, totalizando 160 horas. A última atividade é a modelagem de dados, a ser executada por um analista de sistemas especializado em banco de dados com esforço de 32 horas .

A fase que demandará maior esforço de tempo é a fase de construção, aonde teremos a atividade dividida entre 1 analista de sistema com esforço de 40 horas e 2 programadores com esforço individual de 240 horas e 1 analista de sistemas com especialização em banco de dados com esforço de 24 horas, totalizando 520 horas para a fase . A função dos analistas nesta fase é fazer o acompanhamento do desenvolvimento em reuniões e sanar eventuais dúvidas ou alterações que venham a ser necessárias no escopo do projeto.

A finalização do projeto se dará com a fase de transição que consiste nos testes e implantação do sistema, que irá demandar 1 analista de sistemas com esforço de 24 horas, 2 programadores com esforço de 40 horas cada e 1 técnico em redes com esforço de 40 horas para adequação da rede existente ao novo modelo. Teremos o esforço total de 144 horas, sendo que o trabalho do técnico de redes deverá preceder a implantação do sistema, uma vez que a rede necessita estar configurada para o acesso ao Data-Center via Internet.

17.2. Recursos humanos para produção do sistema

Devido à complexidade e necessidade de diversos recursos humanos por curto espaço de tempo, a melhor forma de contratação de mão de obra é via terceirização do desenvolvimento do sistema através de um banco de profissionais habilitados em cada especialidade.

Tal forma de contratação desonera o custo de desenvolvimento e também permite a disponibilização de recursos altamente especializados em fases específicas e necessárias para a conclusão do projeto dentro de prazos estipulados e com a qualidade esperada.

A forma de contratação é estimada através de custo/hora de cada tipo de profissional especializado.

Abaixo temos a tabela com os custos por hora de cada especialidade juntamente com o custo total de pessoal:

	Fases								Custo Hora	Total Horas	Custo
	Concepção		Elaboração		Construção		Transição				
	Qtde	Esforço (horas)	Qtde	Esforço (horas)	Qtde	Esforço (horas)	Qtde	Esforço (horas)			
Analista de Sistemas	2	80	2	80	1	40	1	24	50	384	R\$ 19.200,00
Analista de Sistemas com especialização em Banco de Dados			1	32	1	24			80	56	R\$ 4.480,00
Analista de Sistemas com especialização em Redes			1	8					80	8	R\$ 640,00
Programador					2	240	2	40	30	560	R\$ 16.800,00
Técnico em Redes							1	40	30	40	R\$ 1.200,00
									Total	1048	R\$ 42.320,00

Tabela 6. Custo Total de Pessoal.

17.3. Hardware e software para o desenvolvimento e produção

Devido ao tipo de contratação de profissionais e ao tempo de execução das atividades, apenas os programadores terão acesso a computadores desktop em um escritório externo a Art Dreams, aonde os profissionais irão se dedicar em fases que não exijam interação com o cliente. Este hardware não será cobrado da Art Dreams uma vez que o mesmo será usado em outros projetos de desenvolvimento de sistemas.

Os analistas irão usar seus equipamentos portáteis, sendo que o custo dos mesmos e dos softwares instalados não será repassado ao Cliente. O cliente não terá custo nenhum relacionado a hardware e software no processo de desenvolvimento.

Como o sistema estará hospedado em um Data-Center, a empresa não terá nenhum custo direto com hardware ou software, apenas o custo mensal de hospedagem da aplicação, diminuindo, portanto, a complexidade dos serviços a serem administrados.

17.4. Custos mensais de produção do sistema

O custo mensal de produção do sistema engloba o acesso à internet que a empresa precisará ter para poder acessar o sistema que será hospedado em Data-Center com custos e condições previstas na minuta de contrato constante no Anexo II.

Uma das vantagens da adoção do modelo de Data-Center é o fato da redução do custo de hardware e software quando do sistema em produção, já que as despesas serão fixas e uma equipe especializada estará 24 horas pronta para resolver qualquer problema. Tal tempo de resposta seria economicamente inviável de ser implantado localmente.

17.5. Estimativa de Tamanho de Projeto baseada em Pontos de Caso de Uso

(ANDRADE, 2004)

17.5.1. Total do Fator de Atores (TFA)

Nível	Descrição	Nota	Peso	Total (Nota * Peso)
Simple	Sistemas Externos	0	1	0
Médio	Hardware e temporizadores que disparam uma tarefa	0	2	0
Complexo	Atores humanos	2	3	6
Total				6

17.5.2. Total do Fator dos Casos de Uso (TFUC)

ID	Caso de Uso	Fluxos	Peso	Total
UC01	Vender Pacote de Viagem	4	5	20
UC02	Exibir Dados do Pacote	2	5	10
UC03	Definir Hospedagem	5	10	50
UC04	Definir Transporte	2	5	10
UC05	Definir Serviços Adicionais	3	5	15
UC06	Calcular Valor do Pacote	1	5	5
UC07	Vincular/Desvincular Passageiro	3	5	15
UC08	Vincular/Desvincular Titular	3	5	15
UC09	Finalizar Venda	4	10	40
UC10	Pesquisar Simulação de Venda	8	15	120
UC12	Estornar Venda	7	10	70
UC13	Manter Funcionário	6	10	60
UC14	Manter Clientes PF	7	10	70
UC15	Manter Clientes PJ	7	10	70
UC16	Manter Empresas Parceiras	7	10	70
UC17	Manter Serviços	6	10	60
UC18	Definir Serviços Prestados	3	5	15
UC19	Manter Categoria de Serviços	4	10	40
UC20	Manter Pacote	16	15	240
UC21	Manter Roteiro	6	10	60
UC22	Emitir Relatório de Clientes Regulares	2	5	10
UC23	Emitir Relatório de Clientes por Idade	2	5	10
UC24	Listar Cadastro de Empresas Parceiras	2	5	10
UC25	Listar Cadastro de Serviços	2	5	10
UC26	Listar Cadastro de Categorias de Serviços	2	5	10
UC27	Emitir Relatório de Serviços Vinculados	2	5	10
UC28	Listar Cadastro de Pacotes	2	5	10
UC29	Emitir Mapa do Pacote	2	5	10

UC30	Emitir Relatório de Vendas Por Região/Mês	2	5	10
UC31	Emitir Relatório de Vendas por Pacote	2	5	10
UC32	Emitir Relatório de Comissões/Repasses sobre Vendas	2	5	10
UC33	Emitir Contrato de Prestação de Serviços	1	5	5
UC34	Pesquisar Pacotes Disponíveis para Venda	7	10	70
UC35	Consultar Hospedagem	1	5	5
UC36	Consultar Transporte	1	5	5
UC37	Consultar Serviços Adicionais	1	5	5
UC38	Consultar Passageiro do Pacote	1	5	5
UC39	Consultar Titular do Pacote	1	5	5
UC40	Pesquisar Vendas	7	10	70
TOTAL				1335

17.5.3. Total do Fator Técnico (TCF)

Fator	Nota	Peso	Total
Sistemas Distribuídos	0	2	0
Tempo de Resposta	4	1	4
Eficiência para o usuário final	4	1	4
Complexidade interna de processamento	3	1	3
Reusabilidade de código	4	1	4
Facilidade de instalação	0	0,5	0
Facilidade de utilização	5	0,5	2,5
Portabilidade	5	2	10
Facilidade de mudança	4	1	4
Concorrência	2	1	2
Características especiais de segurança	3	1	3
Acesso direto a recursos de terceiros	0	1	0
Facilidade de treinamento especial ao usuário	2	1	2
TOTAL			38,5

$$\text{TCF} = 0,6 + (0,01 * 38,5)$$

TCF	0,985
-----	--------------

17.5.4. Fator Ambiental (EF)

Fator	Nota	Peso	Nota x Peso
Experiência com o processo de desenvolvimento	3	1,5	4,5
Experiência com orientação a objeto	3	0,5	1,5
Capacidade do analista chefe	4	1	4
Motivação	4	0,5	2
Estabilidade dos requisitos	4	1	4
Trabalhadores em tempo parcial	3	2	6
Dificuldade com a linguagem de programação	4	-1	-4
Experiência dos usuários com alguma aplicativo anterior	0	-1	0
TOTAL			18

$$EF = 1,4 - (0,03 * 18)$$

EF	0,86
----	------

17.5.5. Pontos de Função por Casos de Uso (UCP)

$$UCP = UUCP * TCF * EF$$

$$UCP = (6 + 1335) * 0,985 * 0,86$$

$$UCP = 1341 * 0,8471$$

$$UCP = 1135,96$$

18. Referências Bibliográficas

ANDRADE, Edméia L. P. de – Pontos de Casos de Uso e Pontos de Função na gestão de estimativa de tamanho de projetos de software orientados a objeto. 2004. p. 21. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação, Universidade Católica de Brasília, 2004.

BEZERRA, Eduardo – Princípios de Análise e Projetos de Sistemas com UML, Campus, 2000.

BROGDEN, Bill / MINNICK, Chris - Guia do Desenvolvedor Java - Desenvolvendo E-Commerce com Java , XML e JSP (Java Server Pages), 2002

CHEN, Peter - Gerenciando Banco de Dados - A abordagem entidade-relacionamento para projeto lógico, McGraw-Hill, 1990.

FOWLER, M. Scott, K. - UML Essencial. Bookman.2000.

PRESSMAN, Roger S. - Engenharia de Software – 5ª ed – Rio de Janeiro: McGraw-Hill, 2002.

STARLIN, Gorki - Conceitos, Protocolos e Uso TCP/IP: Redes de Computadores, 2004.

NORMAS ABNT

NBR 10520/2002 Citações em documentos – Apresentação

NBR 6023/2002 Referências – Elaboração

NBR 14724/2002 Trabalhos acadêmicos - Apresentação

19. GLOSSÁRIO

Antivírus - são softwares projetados para detectar e eliminar vírus de computador.

Banco de Dados – É uma compilação de informações sobre algum assunto, organizadas de uma maneira a que o Sistema possa encontrar rapidamente uma delas.

Browser – Programa para abrir e exibir as páginas da web. Os mais populares são o Explorer, da Microsoft e o Mozilla FireFox.

Caso de Uso, diagrama de – é um diagrama simples que demonstra quem está usando o seu sistema e quais processos eles executarão no Sistema.

Ethernet – é uma tecnologia de interconexão para redes locais - Local Area Networks (LAN) - baseada no envio de pacotes. Ela define o cabeamento e sinais elétricos para a camada física, e formato de pacotes e protocolos para a camada de **controle de acesso ao meio** (Media Access Control - MAC) do modelo OSI.

Firewall – nome dado ao dispositivo de uma rede de computadores que tem por função regular o tráfego de dados entre redes distintas e impedir a transmissão e/ou recepção de dados nocivos ou não autorizados de uma rede a outra.

HD – Hard Disk. Disco rígido (magnético) capaz de armazenar grande quantidade de dados.

HTML – (Hypertext Markup Language) A linguagem da web, que permite a movimentação de textos, sons e figuras de um micro para outro.

HTTP – Protocolo de transferência de hipertextos, ou Hypertext Transfer Protocol. Na rede, é o idioma dos browsers. Por isso, a sigla http aparece antes de WWW nos endereços: para o Sistema ficar sabendo que língua é aquela.

HTTPS – É uma implementação do protocolo HTTP, permitindo que os dados sejam transmitidos através de uma conexão criptografada. A autenticidade do servidor e cliente é verificada através de certificados digitais.

Internet – Rede de computadores por meio da qual qualquer comunidade pode se comunicar e trocar informações. O inter vem de internacional e o net de network, malha ou rede de comunicação.

Linux - Sistema operacional tipo Unix que foi desenvolvido por Linus Torvalds.

Mouse – Periférico de entrada utilizado para apontar e selecionar texto e/ou imagens gráficas na tela.

Mysql – É um sistema de banco de dados, extremamente rápido e versátil. Permite construir aplicações interativas e complexas, tornando-se extremamente amigável e fácil de usar.

NO-BREAK – dispositivo eletrônico que tem a função de garantir durante algum tempo, o suprimento de energia elétrica para equipamentos em caso de pane na rede elétrica geral.

Pentium – Modelo de processador da família Intel utilizado em meados da década de 90. Sucessor dos 486.

RAM – RANDOM ACCESS MEMORY. Memória de Acesso Aleatório, utilizada para acessar dados que não estão armazenados em uma determinada seqüência.

Seqüência, diagrama de – exibe um processo a partir de uma perspectiva orientada a objeto, mostrando como um processo é executado por um conjunto de objetos ou atores.

Sistema Operacional – O programa básico, e pré-instalado, sem o qual o micro não funciona. Cada ação do usuário (clique do mouse, digitar uma letra...) é recebida e interpretada pelo Sistema operacional, que toma as devidas providências para a execução. Há várias versões disponíveis: Windows, MSDOS, Linux, OS/2, etc...

SQL – STRUCTURED QUERY LANGUAGE. Linguagem utilizada para realizar consultas estruturadas a dados armazenados em determinadas tabelas do Banco de Dados.

Software - é uma seqüência de instruções a serem seguidas e/ou executadas, na manipulação, redirecionamento ou modificação de um dado/informação ou acontecimento.

Sprinkler – Dispositivo extintor de incêndio.

Switch - dispositivo utilizado em redes de computadores para reencaminhar quadros (frames, em inglês) entre os diversos nós.

Vírus - Na terminologia da segurança de sistemas, um vírus é um programa malicioso desenvolvido por programadores que, como um vírus biológico, infecta o sistema, faz cópias de si mesmo e tenta se espalhar para outros computadores, utilizando-se de diversos meios.

UML – A Unified Modeling Language (UML) é uma linguagem gráfica para modelagem de sistemas de software. A UML não é uma linguagem de programação. Ela é um conjunto de diagramas que podem ser utilizados para especificar, construir, visualizar e documentar projetos de software. Foi desenvolvida no início dos anos 90 por três líderes do mundo da modelagem de objetos: Grady Booch, James Rumbaugh e Ivar Jacobson.

ANEXO I

Documento de Regras de Negócio

RN	Descrição	Especificação
1	Retornar pacotes disponíveis para a venda	Retornar todos os pacotes com origem e destino informados pelo usuário (padrão=todos), data de realização maior ou igual a data atual e status do pacote igual à 1.
2	Cálculo do preço final do serviço	$(A) = \text{Preço de Custo} * ([\text{Margem da Agência}]/100)$ $(B) = \text{Preço de Custo} * ([\text{Margem do Agente}]/100)$ Preço final = Preço de Custo + (A) + (B) + [Despesas Operacionais].
3	Cálculo do valor do pacote	1 – Recuperar o preço final do serviço (vide RN 2) reservado e multiplicar pela quantidade solicitada. Efetuar esta operação para todos os serviços reservados. 2 – Efetuar o somatório dos valores obtidos, separando-os por categoria de serviço (hospedagem, transporte e serviços adicionais, este último, quando houver).
4	Valor do pacote inconsistente	O valor do pacote será considerado inconsistente quando o valor das categorias de “hospedagem” OU de “transporte” for igual a zero.
5	Cálculo da comissão do agente	Somatório da margem do agente (percentual) aplicado ao preço de custo de cada serviço.
6	Cálculo da comissão da agência	Somatório da margem da agência (percentual) aplicado ao preço de custo de cada serviço.

7	Registro da venda do pacote	<p>1 – Registrar a venda com status igual a 1, significando que a simulação foi efetivada, ou seja, se transformou em uma venda.</p> <p>2 – Calcular a comissão do agente e da agência (vide RN 5 e 6) e registrar estes valores.</p> <p>3 – Registrar o repasse às empresas com o somatório dos preços de custos dos serviços reservados para o pacote.</p> <p>4 – “Dar baixa” na quantidade dos serviços disponibilizados para contratação.</p>
8	Registro de uma nova simulação	Registrar uma venda com status igual a zero, significando que a venda ainda não está finalizada, ou seja, tem caráter de simulação.
9	Recuperar simulações realizadas	Retornar todas as vendas não finalizadas, com origem e destino informados pelo usuário (padrão=todos) e status igual a zero OU que tenha número de simulação informado pelo usuário e status igual a zero.
10	Retornar as vendas realizadas	Retornar todas as vendas finalizadas, com origem e destino informados pelo usuário (padrão=todos) e status igual a 1 OU que tenha número de venda informado pelo usuário e status igual a 1.

ANEXO II

Contrato de Prestação de Serviços – Data-Center

D.ELETRÔNICO 7.2007

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
DISPONIBILIZAÇÃO E HOSPEDAGEM DE SERVIDOR EXCLUSIVO

1. DO OBJETO DO CONTRATO.
2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO.
3. DO PREÇO.
4. DA FORMA DE PAGAMENTO.
5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.
6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.
7. DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR.
8. ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL.
9. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.
10. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO.
11. DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES.
12. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.
13. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS ESPECÍFICOS.
 - 13.1 DO SERVIÇO OPCIONAL DE ACESSO A MEIOS ELETRÔNICOS DE RECEBIMENTO.
 - 13.2 DO SERVIÇO OPCIONAL DE FORNECIMENTO DE LICENÇA PLESK.
 - 13.3 DO SERVIÇO OPCIONAL DE UTILIZAÇÃO DO KVM IP.
14. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES.
15. REPRISTINAÇÃO.
16. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA.
17. DA MANUTENÇÃO DE DADOS.
18. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES.

19. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) – PARA TODOS OS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO.

20. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE.

21. DA CONECTIVIDADE SPEEDY.

22. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

23. FORO.

CONTRATANTE PESSOA JURÍDICA:

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

ENDEREÇO:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

INSCRIÇÃO MUNICIPAL:

REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS):

RG: CPF:

ESTADO CIVIL:

TELEFONE: FAX:

“SITE” A SER HOSPEDADO (se for o caso):

SITE PRÓPRIO [] SITE DE TERCEIRO []

E-MAIL´s DE CONTATO:

Tipo de e-mail: PRINCIPAL

Endereço de e-mail escolhido:

Finalidade do endereço: Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo servidor.

ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO

Tipo de e-mail: SECUNDÁRIO

Endereço de e-mail escolhido:

Finalidade do endereço: Recebimento das senhas de administração.

ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO

Tipo de e-mail: COBRANÇA

Endereço de e-mail escolhido:

Finalidade do endereço: Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO

DATA DA INSCRIÇÃO:

INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:

ENDEREÇO:

TELEFONE: FAX:

CONTRATANTE PESSOA FÍSICA:

NOME:

ENDEREÇO:

RG: CPF:

ESTADO CIVIL:

TELEFONE: FAX:

“SITE” A SER HOSPEDADO (se for o caso):

SITE PRÓPRIO [] SITE DE TERCEIRO []

E-MAIL'S DE CONTATO:

Tipo de e-mail: PRINCIPAL

Endereço de e-mail escolhido:

Finalidade do endereço: Recebimento das senhas de administração, de avisos, de comunicação pelo HelpDesk, alerta de desativação e comunicados gerais destinados ao responsável pelo servidor.

ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO

Tipo de e-mail: SECUNDÁRIO

Endereço de e-mail escolhido:

Finalidade do endereço: Recebimento das senhas de administração.

ATENÇÃO ESPECIAL - EXAMINE COM CUIDADO O CAPÍTULO 9 DO CONTRATO

Tipo de e-mail: COBRANÇA

Endereço de e-mail escolhido:

Finalidade do endereço: Recebimento de boletos eletrônicos, alerta de inadimplência, alerta de desativação.

Obs: A CRITÉRIO DO CONTRATANTE O E-MAIL PRINCIPAL E O E-MAIL DE COBRANÇA PODEM SER O MESMO

DATA DA INSCRIÇÃO:

INSTRUÇÕES PARA COBRANÇA:

RESPONSÁVEL:

ENDEREÇO:

TELEFONE: FAX:

CONTRATADA

LOCAWEB IDC LTDA., com sede, à Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1830 10 andar torre 4, unidade 104, sala 2, São Paulo, estado de São Paulo, Brasil, inscrita no C.N.P.J./M.F sob o n. ° 06.887.099/0001-71

E-MAIL: comercial@locawebidc.com.br

TELEFONE PARA ATENDIMENTO TÉCNICO AO CLIENTE: (011) 2161-2333

PRAZO DO CONTRATO

3 meses a contar da data de início da prestação dos serviços

DESCRIÇÃO E CUSTO DOS SERVIÇOS

TAXAS DE INSTALAÇÃO

	PREÇO	COBRANÇA
TAXA DE INSTALAÇÃO DO SERVIDOR	R\$ 200,00	ÚNICA
TAXA DE INSTALAÇÃO DE IP ADICIONAL	R\$ 150,00	ÚNICA

PLANO DE HOSPEDAGEM DE SERVIDOR DEDICADO - Celeron

	PREÇO	COBRANÇA
HOSPEDAGEM COM GERENCIAMENTO PELO CLIENTE	R\$ 499,00	Mensal
HOSPEDAGEM COM GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB	R\$ 799,00	Mensal

EQUIPAMENTO E CAPACIDADE OPERACIONAL:

Servidor Intel Celeron D 2.5GHz, com 2 HDs SATA de 80GB cada e 1 GB de Memória RAM ou hardware similar com desempenho mínimo igual ao acima previsto em caso de indisponibilidade do Servidor Intel Celeron D 2.5GHz, com 2 HDs SATA de 80GB cada e 1 GB de Memória RAM.

SLA de 99,5%

CERTIFICADO DE SITE SEGURO (SSL)

Limite máximo de caixas postais de 1 GB (por caixa postal) – 100 Caixas Postais

Limites para mensagens de e-mail, disponibilizado em servidor externo:

Limite de 20 MB por mensagem enviada;

Limite de 20 MB por mensagem recebida;

Limite de 100 destinatários por mensagem enviada;

Limite de nove arquivos anexados (atachados) por mensagem enviada;

Limite de até 1 GB (por caixa postal) ou de 3000 e-mails (por caixa postal), valendo o que for atingido primeiro;

Limite máximo de permanência de cada mensagem não lida na caixa postal: 60 (sessenta) dias

Direito a 3 “restores” (recuperação de dados) a cada mês civil.

Direito a 1 alteração de DNS (redirecionamento de endereço, incluindo alteração em registro MX)

LIMITES I DO PLANO CELERON

Recepção de dados (transferência mensal entrante) 120 GB

Transmissão de dados (transferência mensal saínte) 600 GB

Velocidade de Recepção de dados (largura de banda entrante) 2 Gbps

Velocidade de Transmissão de dados (largura de banda saínte) 2 Gbps

ESCOLHER ENTRE LIMITES I OU LIMITES II

LIMITES II DO PLANO CELERON

Recepção de dados (transferência mensal entrante) SEM LIMITE

Transmissão de dados (transferência mensal saínte) SEM LIMITE

Velocidade de Recepção de dados (largura de banda entrante) 820Kbps

Velocidade de Transmissão de dados (largura de banda saínte) 4Mbps

O CONTRATANTE deverá escolher entre o plano Celeron (acima), ou o Pentium D Expresso (abaixo). Não há possibilidade de optar pelo plano Celeron e Pentium D Expresso por meio do mesmo contrato.

PLANO DE HOSPEDAGEM DE SERVIDOR DEDICADO – Pentium D Expresso

PREÇO COBRANÇA

HOSPEDAGEM COM GERENCIAMENTO PELO CLIENTE R\$ 799,00 Mensal

HOSPEDAGEM COM GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB R\$ 1.099,00 Mensal

EQUIPAMENTO E CAPACIDADE OPERACIONAL:

Servidor Intel Pentium Dual Core 2.66 GHz, com 2 HDs SATA de 160 GB cada e 1 GB de Memória RAM ou hardware similar com desempenho mínimo igual ao acima previsto em caso de indisponibilidade do Servidor Intel Pentium Dual Core 2.66 GHz, com 2 HDs SATA de 160 GB cada e 1 GB de Memória RAM.

SLA de 99,5%

CERTIFICADO DE SITE SEGURO (SSL)

Limite máximo de caixas postais de 1 GB (por caixa postal) – 100 Caixas Postais

Limites para mensagens de e-mail, disponibilizado em servidor externo:

Limite de 20 MB por mensagem enviada;

Limite de 20 MB por mensagem recebida;

Limite de 100 destinatários por mensagem enviada;

Limite de nove arquivos anexados (atachados) por mensagem enviada;

Limite de até 1 GB (por caixa postal) ou de 3000 e-mails (por caixa postal), valendo o que for atingido primeiro;

Limite máximo de permanência de cada mensagem não lida na caixa postal: 60 (sessenta) dias

Direito a 3 “restores” (recuperação de dados) a cada mês civil.

Direito a 1 alteração de DNS (redirecionamento de endereço, incluindo alteração em registro MX)

LIMITES I DO PLANO PENTIUM D EXPRESSO

Recepção de dados (transferência mensal entrante) 150 GB

Transmissão de dados (transferência mensal saínte) 750 GB

Velocidade de Recepção de dados (largura de banda entrante) 2 Gbps

Velocidade de Transmissão de dados (largura de banda saínte) 2 Gbps

ESCOLHER ENTRE LIMITES I OU LIMITES II

LIMITES II DO PLANO PENTIUM D EXPRESSO

Recepção de dados (transferência mensal entrante) SEM LIMITE

Transmissão de dados (transferência mensal saínte) SEM LIMITE

Velocidade de Recepção de dados (largura de banda entrante)

1Mbps

Velocidade de Transmissão de dados (largura de banda saínte)

5Mbps

NÍVEL DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR:

[] GERENCIAMENTO PELO CLIENTE(G-0) - GERENCIAMENTO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE (CLIENTE)

[] GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB (G-2) - GERENCIAMENTO EXCLUSIVO
PELA LOCAWEB IDC (CONTRATADA)

SERVIÇOS OPCIONAIS CONTRATADOS – COBRANÇA MENSAL
DISPONÍVEIS PARA TODOS OS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR

SIM NÃO QTDE. PREÇO UNITÁRIO

Caixa postal (adicional 1 GB no limite de espaço para e-mails)	R\$ 0,95/Caixa Postal
Plano SQL server I – limite de 25 MB	R\$ 40,00/Base SQL
Plano SQL server II – limite de 50 MB	R\$ 55,00/Base SQL
Plano SQL server III – limite de 100 MB	R\$ 70,00/Base SQL
Base de Dados MySQL (incluindo 100 MB de espaço extra)	R\$ 50,00/Base MySQL
Base Oracle I – limite de 100MB e 20 conexões simultâneas	R\$ 280,00/Base Oracle
Base Oracle II – limite de 250MB e 50 conexões simultâneas	R\$ 500,00/Base Oracle
BaseOracle III – limite de 500MB e 100 conexões simultâneas	R\$ 700,00/Base Oracle
IP Adicional (além da taxa de instalação única de R\$ 150,00 de cada IP adicional)	R\$ 50,00/Unidade
Acesso a Meios Eletrônicos de Recebimento (com um tipo de boleto bancário)	R\$ 60,00
Meio de Pagamento Adicional	R\$ 30,00/Cada novo meio
FTP Multiusuário (pacote com 10 usuários e limite de 5 GB de transferência mensal adicional à transferência mensal contemplada no plano de hospedagem contratado).	R\$ 20,00/10 usuários
Usuários adicionais para FTP Multiusuário	R\$ 10,00/10 usuários
GB adicional para FTP Multiusuário	R\$ 15,00/GB
RESTORE EXTRA (a partir do 4º a cada mês civil)	R\$ 150,00/cada restore

Conectividade Speedy Home (qualquer velocidade)	R\$ 24,90/1 usuário e por Mês
Conectividade Speedy Negócios (qualquer velocidade)	R\$ 24,90/1 usuário
Conectividade Speedy Business (qualquer velocidade)	R\$ 69,90/1 usuário e por Mês
Limite extra de transferência pré-contratado e pré-pago	R\$ 300,00/150 GB
Área de backup via FTP (10 GB) Somente para servidores com Gerenciamento pelo cliente (G0)	R\$ 25,00/Mês
Utilização do KVM IP Somente para servidores com Gerenciamento pelo cliente (G0)	R\$ 100,00/ativação por 24 horas
Licença Windows 2003 WEB	R\$ 50,00/Mês
Licença Windows 2003 Standard	R\$ 100,00/Mês
Licença SQL Server 2005 Express	R\$ 0,00/Mês
Licença SQL Server 2005 Workgroup	R\$ 490,00/Mês
Licença Exchange 2003 Somente para Servidores com Sistema Operacional Windows e Gerenciamento pelo cliente(G0)	R\$ 19,00 /1 usuário e por Mês
Licença Exchange 2003 e Outlook 2003 Somente para Servidores com Sistema Operacional Windows e Gerenciamento pelo cliente (G0)	R\$ 29,00/1 usuário e por Mês
Licença Terminal Services somente para servidores com sistema operacional Windows e Gerenciamento pelo cliente(G0)	R\$ 20,00/Mês
VLAN Dedicado	R\$ 100,00/Mês
Licença Plesk com Power Pack e	

Language Pack para até 30 domínios	R\$ 80,00/Mês
Licença Plesk com Power Pack e	
Language Pack para até 100 domínios	R\$ 120,00/Mês
Licença Plesk com Power Pack e	
Language Pack para até 300 domínios	R\$ 160,00/Mês
Licença Plesk com Power Pack e	
Language Pack para mais de 300 domínios	R\$ 200,00/Mês
Licença Plesk Antivírus para todas as caixas postais - Requer Licença Plesk Básica	R\$ 60,00/Mês
Licença de CPanel	
Somente para Servidores com Sistema Operacional Linux e Gerenciamento pelo cliente(G0)	R\$ 130,00/Mês

SERVIÇOS OPCIONAIS CONTRATADOS – COBRANÇA ANUAL
DISPONÍVEIS PARA TODOS OS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR
SIM NÃO QTDE. PREÇO UNITÁRIO

SERVIÇO DE CERTIFICADO DE
SITE SEGURO (SSL) INDIVIDUALIZADO R\$ 299,00 /Ano

1) TAXAS DE INSTALAÇÃO:

1.1) SERVIDOR: R\$

1.2) IP ADICIONAL R\$

TOTAL 1 R\$

2) SERVIÇOS OPCIONAIS ANUAIS R\$

3) HOSPEDAGEM R\$

4) SERVIÇOS OPCIONAIS MENSAIS R\$

TOTAL: 1+2+3+4 R\$

TOTAL dos pagamentos mensais subsequentes: 3+4 R\$

CUSTO DE UTILIZAÇÃO EXCEDENTE (PARA TODOS OS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO)

PREÇO UNITÁRIO

Gigabyte EXCEDENTE de transferência (entrante ou sainte) R\$ 5,00/GB

Megabyte EXCEDENTE de espaço para MySQL ou PostgreSQL R\$ 0,50/MB

Megabyte EXCEDENTE de espaço para SQL Server R\$ 1,00/MB

Megabyte EXCEDENTE de espaço para Oracle R\$ 2,50/MB

Por este instrumento e na melhor forma de direito as partes acima qualificadas,

CONSIDERANDO

Que a CONTRATADA é empresa que atua no ramo de informática com “Hospedagem de Servidores” (Internet Data Center);

Que a CONTRATADA mantém “datacenter” e capacidade de disponibilizar equipamentos (Hardware) para uso exclusivo do CONTRATANTE, como servidor, mantendo esse equipamento conectado à Internet;

Que a CONTRATADA tem condições de gerenciar com exclusividade o servidor a ser disponibilizado para o CONTRATANTE (GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB G-2), ou, à opção do CONTRATANTE permitir que o gerenciamento do servidor seja efetuado exclusivamente pelo CONTRATANTE (GERENCIAMENTO PELO CLIENTE G-0);

Que o CONTRATANTE deseja hospedar seu (s) servidor (es), sem compartilhar esse equipamento com terceiros, optando pelo nível de gerenciamento do servidor e pela configuração e capacidade de equipamento que lhe seja mais conveniente, dentre as duas possibilidades acima mencionadas e de acordo com opção formulada no preâmbulo do presente;

Que a CONTRATADA possui equipamento (Hardware) adequado à utilização pretendida pelo CONTRATANTE (SERVIDOR) bem como LINK disponibilizado por empresa de telecomunicações para mantê-lo conectado à INTERNET e capacitação técnica para permitir a

definição do nível de gerenciamento pretendido pelo CONTRATANTE para esse SERVIDOR.

TÊM ENTRE SI JUSTO E CONTRATADO O SEGUINTE:

1. DO OBJETO DO CONTRATO

A hospedagem pela CONTRATADA de hardware de sua propriedade doravante designado como SERVIDOR, com a configuração prevista no preâmbulo do presente, para utilização exclusiva do CONTRATANTE, mediante regime próprio de gerenciamento do aludido SERVIDOR, de acordo com a opção do CONTRATANTE manifestada no preâmbulo do presente.

2. DO PRAZO DO PRESENTE CONTRATO

2.1 O presente contrato é celebrado para o prazo inicial previsto no preâmbulo do presente contrato, a se iniciar na data do início da prestação dos serviços como previsto na cláusula 4.3 adiante.

2.2 Findo o prazo inicial o presente ficará automaticamente renovado por prazo indeterminado, com a efetivação do pagamento da mensalidade do primeiro mês subsequente ao vencimento do prazo inicial, atualizada monetariamente, na forma abaixo disciplinada mediante reajustes anuais dos valores devidos em remuneração dos serviços prestados.

3. DO PREÇO

3.1 Como condição para o início da prestação dos serviços ora contratados o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a (s) taxa(s) de instalação constante(s) do preâmbulo do presente.

3.2 Pela prestação dos serviços previstos para o plano escolhido, bem como pelos serviços complementares selecionados pelo CONTRATANTE pagará ele, mensalmente, à CONTRATADA o valor constante do campo “total dos pagamentos mensais subsequentes”

do preâmbulo do presente incluindo os valores de “hospedagem” e de eventuais “serviços opcionais”.

3.2.1 O pagamento será feito mensalmente e de forma antecipada e refere-se sempre aos serviços a serem prestados nos trinta dias seguintes à data de cada vencimento. A data de pagamento da primeira mensalidade definirá a data de vencimento das demais mensalidades.

3.2.2. Em caso de renovação e continuidade da prestação de serviço, o preço contratado será reajustado, a cada ano a contar da data do presente, com base na variação do IGPM/FGV.

3.3 O preço da mensalidade compreende exclusivamente a utilização dentro do limite de transferência por mês, previsto no preâmbulo do presente para o plano escolhido.

3.3.1 Por cada megabyte ou gigabyte utilizado acima do limite acima previsto, nos planos com limite de transferência, será cobrada a quantia mencionada no preâmbulo do presente no campo “valor do gigabyte excedente”.

3.3.2 A medição dos bytes e/ou gigabyte (espaço de transferência) utilizados será feita mensalmente, abrangendo o período de 01 a 30 (ou 31) de cada mês civil e o acréscimo por utilização excedente, se houver, será cobrado juntamente com a mensalidade vencível no primeiro ou segundo mês posterior ao da utilização, dependendo das possibilidades de processamento da CONTRATADA.

3.3.3 A não utilização pelo CONTRATANTE do limite ou espaço de transferência disponibilizado e mencionado no item. 3.3, supra, não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois o limite ora estipulado estará mensalmente disponibilizado para ele CONTRATANTE.

3.3.4. Entende-se como limite de transferência para efeito do presente contrato, a quantidade de informação passível de ser transferida de e para o SERVIDOR de utilização exclusiva do CONTRATANTE, independentemente do protocolo utilizado.

3.4 Em caso de aumento de alíquota dos tributos incidentes sobre o serviço ora contratado ou da imposição de novos tributos relativos a ele, o valor acrescido será repassado de imediato ao preço do serviço, com o que concorda o CONTRATANTE.

3.5 Todo e qualquer serviço solicitado pelo CONTRATANTE que não os expressamente previstos neste contrato será cobrado à parte pela CONTRATADA, com preço a ser combinado previamente por ocasião da solicitação do serviço pelo CONTRATANTE, salvo em se tratando dos SERVIÇOS COMPLEMENTARES previstos no preâmbulo do presente contrato, cuja adição se fará nos termos abaixo.

3.5.1 A ADIÇÃO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso à página específica de auto-provisionamento de serviços pelo Painel de Controle do servidor e registro do pedido de adição.

3.5.1.1 A partir do registro do pedido de adição de novos serviços os mesmos estarão definitivamente incorporados ao contrato ora firmado, de modo que, a partir de então, caso o CONTRATANTE vier, por qualquer motivo e a qualquer tempo a desistir dessa adição de novos serviços, deverá ele conceder pré-aviso à CONTRATADA, na forma do item 14.1 e seguintes do presente contrato, e efetuar o pagamento do preço desses serviços durante o prazo do aviso-prévio.

3.5.1.2 O pagamento pelos serviços opcionais adicionados obedecerá às regras constantes dos itens 3.2.1, supra.

3.5.1.2.1 Excluem-se da regra geral de cobrança e pagamento antecipado ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE os serviços opcionais adicionados posteriormente à celebração inicial do presente contrato os quais, justamente pelo fato de terem sido adicionados no curso do contrato, serão cobrados postecipadamente, “pro rata” pelo período que mediar o início de sua prestação e o vencimento do mês em curso. Dessa maneira, o valor dos serviços prestados no mês da inclusão será cobrado na primeira fatura seguinte à inclusão, juntamente com a cobrança antecipada do mês seguinte e, daí por diante, a cobrança seguirá a regra geral de ser feita antecipadamente.

3.5.2 A EXCLUSÃO DE SERVIÇOS OPCIONAIS posteriormente à celebração do presente contrato se fará mediante acesso ao “HELP DESK” da CONTRATADA pelo Painel de Controle do “servidor” e registro do pedido de exclusão, que será atendido após o prazo do aviso-prévio.

3.6. Os serviços prestados em cada mês, para efeito de cobrança, se constituem em um todo indivisível, de modo que não se admitirá pagamentos parciais. Em razão disto, caso o pagamento não seja integral isto sujeitará o CONTRATANTE integralmente às conseqüências do inadimplemento como previstas no CAPÍTULO 14 do presente contrato.

3.7 Caso no curso do presente contrato o CONTRATANTE decida mudar de plano de hospedagem e caso essa mudança implique em necessidade de alteração (migração) de um servidor para outro, durante o prazo dessa migração o CONTRATANTE arcará com o custo de hospedagem de ambos os servidores que utilizar concomitantemente.

4. DA FORMA DE PAGAMENTO

4.1 No ato da assinatura do presente contrato a CONTRATADA disponibilizará, eletronicamente, ao CONTRATANTE, boleto bancário para pagamento da taxa de instalação e da primeira mensalidade

4.2 A taxa de instalação e primeira mensalidade serão pagas como condição para a ativação do servidor e conseqüente início da vigência do presente contrato.

4.3 O serviço será iniciado no prazo máximo de até 20 (vinte) dias úteis contado da assinatura do presente, após o pagamento da taxa de instalação, desde que paga a primeira mensalidade.

4.4 As demais mensalidades serão igualmente pagas por meio de boleto bancário que a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE por via eletrônica (e-mail), ao e-mail de cobrança indicado no preâmbulo do presente, o que fica desde já autorizado. A CONTRATADA NÃO enviará, em qualquer hipótese, boleto bancário pelo correio.

4.5 No caso do CONTRATANTE não receber o boleto bancário até 03 dias antes do dia do vencimento, deverá o mesmo informar à CONTRATADA, por escrito, para a emissão da 2ª via, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos efeitos do atraso como adiante detalhado.

4.6. O boleto bancário é o ÚNICO MEIO AUTORIZADO PARA PAGAMENTO. Qualquer pagamento efetuado por forma diversa será considerado ineficaz, não sendo aceito pela CONTRATADA e não impedindo a caracterização da inadimplência do CONTRATANTE.

5. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1 São obrigações do CONTRATANTE na modalidade GERENCIAMENTO PELO CLIENTE (G-0) de SERVIDOR GERENCIADO PELO CONTRATANTE (CLIENTE):

5.1.1 Pagar pontualmente as mensalidades e/ou os acréscimos referentes a serviços opcionais e/ou custos de utilização excedente, como previstos no preâmbulo do presente contrato.

5.1.2 Informar à CONTRATADA qualquer alteração dos dados mencionados no Preâmbulo do presente contrato, incluindo troca de “e-mail”, sob pena de em não o fazendo considerarem-se válidos todos os avisos e notificações enviados para os endereços inicialmente informados e constantes do presente contrato. Essa informação, para ter validade e eficácia, deverá ser efetuada de acordo com as regras constantes da cláusula 18.3, do presente.

5.1.3 Responder pela veracidade das informações prestadas por ocasião da presente contratação, inclusive cadastrais, com base nas quais serão definidas as regras de relacionamento entre as partes contratantes, especialmente no respeitante à substituição de senha de administração e de acesso ao servidor, sob pena de, em caso de dúvida ou contestação dessas informações, o servidor ser bloqueado até a supressão das falhas de informação que permitam aferir documentalmente os pontos duvidosos ou questionados.

5.1.4 Respeitar fielmente o COMPROMISSO ANTI-SPAM da CONTRATADA, tal como exibido do “site” WWW.LOCAWEBIDC.COM.BR devidamente registrado em 29.08.2006

sob nº 8518948 pelo Oficial do 3º Serviço de Registro de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, ou pelo texto que vier a substituí-lo, que passa a integrar o presente contrato, não enviando e nem permitindo que se envie qualquer tipo de mensagem de e-mail não autorizada que seja ou que possa ser caracterizada como SPAM envolvendo sua empresa ou seu site, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO.

5.1.4.1 Entende-se como violador do COMPROMISSO ANTI-SPAM da CONTRATADA, nos expressos termos do mesmo, não só o envio de publicidade não solicitada (mala direta) via e-mail como também o envio de qualquer tipo de e-mail não autorizado, de caráter geral, que motive reclamação dos destinatários do mesmo.

5.1.5 Responder com exclusividade pelo conteúdo do servidor e, caso hospede “sites”, responder igualmente pelo conteúdo dos “sites” a serem hospedados, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material armazenado pelo servidor ou veiculado pelo seu “site”, ou do descumprimento de qualquer cláusula do presente contrato.

5.1.6 Todos os programas, arquivos e dados utilizados para o funcionamento do servidor são considerados “de conteúdo” e, portanto, de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.

5.1.7 Caso hospede site e utilize nome de domínio próprio, registrar o domínio a ser hospedado perante o órgão competente, arcando com todas as taxas e emolumentos devidos aos órgãos competentes para o registro, se optar por possuir nome de domínio próprio, bem como manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínios.

5.1.7.1 Para a hipótese de o CONTRATANTE descumprir a obrigação de manter atualizados seus dados cadastrais junto ao órgão de registro de domínio, bem como nas hipóteses de contratante sem domínio próprio, fica a CONTRATADA, caso solicitada por terceiros, autorizada a fornecer o nome e endereço do CONTRATANTE e do responsável pelo “servidor” hospedado.

5.1.8 Em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela CONTRATADA em servidor externo, controlar as mensagens de e-mail recebidas e armazenadas de modo a não exceder o limite de espaço para armazenamento de mensagens (e-mails) nem a quantidade máxima de espaço de armazenamento de e-mails previstas nos quadros integrantes do Preâmbulo do presente, SOB PENA DE, CASO QUALQUER DESSES LIMITES SEJA SUPERADO, OS "E-MAILS" EXCEDENTES SE PERDEREM SEM CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO, como forma de proteção do servidor, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade pela perda de e-mails decorrente exclusivamente do descumprimento pelo CONTRATANTE de sua obrigação contratual expressamente assumida.

5.1.9 Observar os critérios técnicos definidos pela CONTRATADA para possibilitar a execução de serviços opcionais eventualmente contratados pelo CONTRATANTE, tal como, mas não restrito à escolha de nomes de bases de dados além de outros.

5.1.10. Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração do servidor ou de “site (s)” nele eventualmente hospedado (s), declarando aceitar essa responsabilidade. A responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva do CONTRATANTE.

5.1.11. Configurar programas de e-mail e eventuais sites utilizando, sempre, o DNS (Domain Name System) - nome de domínio - fornecido por ocasião da instalação inicial, abstendo-se de utilizar o IP (Internet Protocol) nessas configurações.

5.1.12 Alterar a(s) senha(s) utilizadas, caso a CONTRATADA venha a detectar que a(s) senha(s) utilizada(s) se encontram abaixo dos padrões mínimos de segurança recomendáveis, com possibilidade de expor o servidor ao risco de sofrer atuação de “hackers” e colocar em risco a operacionalidade do servidor.

5.1.13. Adotar as práticas de proteção que se façam necessárias, mediante programação eficaz, para evitar que eventual “site” hospedado possa ser utilizado para fins ilícitos, por terceiros, mediante a utilização de “FORMMAIL”.

5.1.14 Comunicar previamente à CONTRATADA quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda de visitação, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos, etc., sob pena de ficar, a CONTRATADA desobrigada de garantir o SLA (Service Level Agreement) adiante estabelecido.

5.1.15 Providenciar diretamente a aquisição, o licenciamento e a instalação de todos e quaisquer SOFTWARES necessários para o funcionamento do SERVIDOR e arcar diretamente com os custos de aquisição das atualizações desses SOFTWARES, bem como daqueles que, posteriormente se fizerem necessários, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento dos programas e softwares que vier a utilizar, RESSALVADO APENAS O DISPOSTO NO ÍTEM 5.1.16, ABAIXO e o programa de agente de backup pré-instalado pela CONTRATADA no SERVIDOR sem ônus para o CONTRATANTE.

5.1.15.1 Caso o CONTRATANTE tenha interesse na utilização do programa de agente de backup acima mencionado poderá fazê-lo desde que observe rigorosamente as regras de utilização constantes do site WWW.LOCAWEBIDC.COM.BR.

5.1.16 Arcar com os custos mensais ou anuais de licenciamento do(s) programa(s) “WINDOWS” selecionados como serviços opcionais no preâmbulo do presente, sendo esses licenciamentos os únicos a serem providenciados pela CONTRATADA por conta do CONTRATANTE, como serviços complementares obrigatórios, caso o CONTRATANTE não comprove possuir licença própria e pretenda utilizar plataforma WINDOWS.

5.1.16.1 Em relação às licenças acima especificadas, sendo a CONTRATADA mera intermediária entre o CONTRATANTE e a Microsoft, licenciadora dos softwares, caso o CONTRATANTE não utilize integralmente o período de um ou de dois anos da licença paga antecipadamente, declara ele ter ciência e concordar com o fato de que a CONTRATADA já haverá repassado antecipadamente o valor total à Microsoft não cabendo, assim, qualquer pedido de reembolso proporcional.

5.1.17 Não adotar qualquer prática que possa colocar em risco a estabilidade do “link” disponibilizado pela CONTRATADA, sob pena de, em isto ocorrendo, ficar a

CONTRATADA autorizada a desconectar o servidor da rede, independentemente de aviso ou notificação.

5.1.18 Não ultrapassar 95% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor, promovendo periodicamente a verificação da capacidade utilizada.

5.1.19 Controlar por meio de página específica à qual o CONTRATANTE tem acesso através do Painel de Controle do site “www.locawebIDC.com.br” o montante do tráfego transferido por mês (entrante e saínte)

5.1.20 Responder perante CONTRATADA por qualquer multa ou penalidade que seja imposta à mesma por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas de SPAM, pelo CONTRATANTE, assim como pelo reembolso de eventuais taxas que tais órgãos e/ou organismos venham a cobrar da CONTRATADA para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM”

5.1.21 Efetuar, por sua conta e risco exclusivos, toda e qualquer migração de dados e/ou de conteúdo de sites hospedados que se faça necessária e/ou conveniente seja a que título for, declarando-se o CONTRATANTE ciente de que a CONTRATADA não executará qualquer tipo de migração.

5.1.22 Não utilizar o servidor objetivado pelo presente contrato como servidor de qualquer tipo de jogos multi-usuário que operem ”on-line”, tais como, mas não restritos aos seguintes, a título meramente exemplificativo: Counter-Strike, Ultima Online, America's Army, Battlefield, Call Of Duty, Half Life, Quake, Unreal, dentre outros, SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ORA CONTRATADOS INDEPENDENTEMENTE DE AVISO OU NOTIFICAÇÃO."

5.1.23. Assegurar que as especificações técnicas contidas neste contrato atenderão a sua demanda, uma vez que apenas o CONTRATANTE tem pelo conhecimento da destinação que será dada ao servidor e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido. Qualquer sugestão feita pela CONTRATADA deve ser entendida como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o CONTRATANTE da obrigação ora prevista.

5.2 São obrigações complementares do CONTRATANTE na modalidade GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB (G-2) de SERVIDOR GERENCIADO PELA CONTRATADA (LOCAWEB IDC), além daquelas constantes do item 5.1, supra e respectivos subitens (5.1.1 a 5.1.23):

5.2.1 Caso mantenha “site (s)” hospedado(s), responder pela correta programação do(s) mesmo(s) e pela alimentação do conteúdo do(s) mesmo(s) de modo a possibilitar seu regular funcionamento, bem como efetuar as adaptações necessárias na programação a fim de adequá-la às boas práticas de programação e às inovações tecnológicas e/ou medidas de segurança e/ou de otimização de uso que vierem a ser introduzidas pela CONTRATADA, dentro do prazo estipulado por esta SOB PENA DE IMEDIATA SUSPENSÃO da obrigatoriedade de cumprimento pela CONTRATADA do SLA (Service Level Agreement) disciplinado no capítulo 19 do presente contrato, até a supressão das falhas que forem constatadas.

5.2.2 Não instalar nem tentar instalar diretamente qualquer programa e/ou aplicativo no servidor sob pena de configurar inadimplemento contratual, justificador da rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de aviso ou notificação.

5.2.2.1 A fim de possibilitar a instalação do servidor e início da prestação dos serviços ora contratados o CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA a relação de programas a serem instalados no servidor e os comprovantes do regular licenciamento do uso dos mesmos.

5.2.2.2. O pedido de instalação de qualquer novo programa no curso do presente contrato dependerá, além da análise de possibilidade técnica, aferível por critérios próprios da CONTRATADA, e da comprovação do regular licenciamento de uso pelo CONTRATANTE.

5.2.2.3 Caso haja a necessidade de reinstalação dos programas inicialmente instalados no servidor ou de programas adicionados posteriormente em razão da não renovação oportuna de licenças a cargo do CONTRATANTE, ou em decorrência de qualquer fato imputável ao CONTRATANTE essa reinstalação será cobrada destacadamente na fatura do mês subsequente ao da reinstalação, DESDE QUE HAJA PRÉVIA E EXPRESSA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS PROFISSIONAIS nos termos ofertados no site www.locawebidc.com.br.

5.2.3. Seguir todas as instruções recomendadas pela CONTRATADA, via help-desk, para garantir o exato cumprimento da obrigação prevista na cláusula 5.1.18 de não ultrapassar 95% da capacidade máxima de utilização do HD do servidor.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 São obrigações da CONTRATADA para os contratos de SERVIDOR GERENCIADO PELO CONTRATANTE (CLIENTE) GERENCIAMENTO PELO CLIENTE (G-0)

6.1.1 Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado, pelo telefone, pelo sistema de “help-desk” disponibilizado pela CONTRATADA, por “chat”, e pelo e-mail constantes do “site” da CONTRATADA www.locawebidc.com.br, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1.1.1 Em casos de urgência relativos a “e-mail” instalados e já em atividade, cujo funcionamento seja interrompido (saíam do ar), e que ocorram nos finais de semana ou feriados nacionais, será prestado suporte por meio de chamada via “pager”. Não serão respondidas mensagens via “pager” relativas à instalação de novos programas e perda de senha.

6.1.1.2 Fica expressamente excluído do suporte técnico o serviço de e-mail prestado por terceiro e não disponibilizado pela CONTRATADA, mesmo que com a utilização do servidor objetivado pelo presente contrato.

6.1.2 Informar ao CONTRATANTE, com 3 (três) dias de antecedência, sobre as interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que demandem mais de 6 (seis) horas de duração e que possam causar prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado, salvo em caso de urgência.

6.1.2.1 Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor e aqueles determinados por motivo de segurança decorrentes de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas, sem prévio-aviso.

6.1.2.2 As manutenções e interrupções a serem informadas são única e exclusivamente aquelas que interfiram com a operacionalidade do servidor hospedado, ficando dispensadas informações prévias sobre interrupções, por motivos técnicos, de serviços acessórios que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor.

6.1.2.3 A interrupção que interfira ou que cause prejuízo à operacionalidade do servidor hospedado e seja necessária para a manutenção do sistema será realizada, num período não superior a 06 (seis) horas, preferencialmente, entre as 24:00 e as 6:00 horas.

6.1.2.4. As interrupções para manutenção na prestação dos serviços acessórios, que não impliquem em prejuízo para a operacionalidade do servidor, perdurarão pelo tempo necessário à supressão das irregularidades detectadas não podendo, no entanto, superar o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

6.1.3. Manter o sigilo sobre o conteúdo do servidor.

6.1.4 Informar o fato ao CONTRATANTE, caso, a qualquer momento, a CONTRATADA venha a constatar que a(s) senha(s) utilizada(s) pelo CONTRATANTE se encontra(m) abaixo dos níveis mínimos de segurança recomendáveis, ficando ela CONTRATADA autorizada, em caso de risco, a bloquear a utilização da(s) senha(s) insegura(s), independentemente do prévio aviso ou notificação. Nessa hipótese, o CONTRATANTE será comunicado, posteriormente ao bloqueio, para fins do disposto na cláusula 5.1.12, supra, persistindo o bloqueio enquanto as senhas não forem substituídas de forma satisfatória.

6.1.5 Retirar imediatamente do ar o “servidor” hospedado, caso receba denúncia de que o mesmo está sendo utilizado, mesmo que sem o conhecimento do CONTRATANTE, para práticas ilícitas ou desautorizadas, mediante o emprego de “FORMMAIL” ou outro tipo qualquer de prática, comunicando esse fato, de imediato, ao CONTRATANTE, a fim de que o mesmo possa adotar as medidas tendentes a evitar a possibilidade dessas práticas.

6.1.6 Monitorar o servidor em tempo integral e comunicar ao CONTRATANTE caso o mesmo apresente falhas de funcionamento.

6.2 São obrigações complementares da CONTRATADA para os contratos de SERVIDOR GERENCIADO PELA CONTRATADA (LOCAWEB IDC) GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB(G-2), além daquelas constantes dos itens 6.1, supra, e respectivos subitens (6.1.1 a 6.1.6):

6.2.1 Efetuar “backup” (cópia de segurança) de acordo com a periodicidade abaixo detalhada e manter cada um dos “backup” efetuados, APENAS POR SETE DIAS, de modo que no oitavo dia será inutilizado, sem possibilidade de recuperação, o backup do primeiro dia e assim sucessivamente, sendo a periodicidade a seguinte.

6.2.1.1 “Backup” do servidor, abrangendo apenas os dados alterados desde o último “backup” efetuado, todas as terças, quartas e quintas feiras;

6.2.1.2 “Backup” do servidor, abrangendo apenas os dados alterados desde o último “backup” efetuado, uma única vez entre 0:00 horas de sexta-feira e 24:00 horas de segunda-feira;

6.2.1.3 “Backup” geral semanal, abrangendo a totalidade dos dados constantes do servidor, uma única vez entre as 18:00 horas de sexta-feira e as 08:00 horas de segunda-feira;

6.2.1.4 “Backup” diário, inclusive nos sábados, domingos e feriados nacionais dos arquivos que compõem as bases de dados existentes no servidor.

6.2.1.5. Fica esclarecido que em relação às eventuais caixas postais disponibilizadas em conjunto com o plano escolhido, o “backup” abrange apenas as configurações e não as mensagens armazenadas.

6.2.1.6. Em caso de ocorrer a migração de que trata cláusula 3.7, supra, o “backup” será efetuado em apenas um dos servidores envolvidos cabendo ao CONTRATANTE, por ocasião

do pedido de migração, definir em qual dos servidores (de origem ou de destino) deverá ser efetuado o “backup”.

6.2.1.6.1 Na falta de indicação expressa do CONTRATANTE, o “backup” será efetuado exclusivamente no servidor de origem dos dados.

6.2.1.7 Fica esclarecido que em caso de serviço de e-mail disponibilizado pela CONTRATADA em servidor externo, em relação às eventuais caixas postais disponibilizadas em conjunto com o servidor hospedado, o “backup” abrange apenas as configurações e não as mensagens armazenadas.

6.2.2 Disponibilizar ao CONTRATANTE relatório mensal de visitas recebidas no site hospedado no período entre os dias 01 e 30 do mês anterior.

6.2.2.1 O relatório será disponibilizado com a utilização de programa de monitoramento de visitas.

6.2.2.2 Fica a critério do CONTRATANTE, desenvolver, se assim julgar conveniente, sistema próprio de armazenamento e conservação dos dados gerados por meio do relatório de visitação, uma vez que NÃO É EFETUADO BACKUP DOS SERVIDORES QUE GERAM E EXIBEM TAIS RELATÓRIOS DE VISITAÇÃO.

6.2.3 Declara o CONTRATANTE ter ciência de que a CONTRATADA não é responsável pela exatidão dos resultados constantes no relatório fornecido, que é elaborado pelo programa citado.

6.2.4 Gerenciar o SERVIDOR disponibilizado nos termos do presente contrato, monitorando-o em tempo integral e efetuando as intervenções necessárias em caso de interrupção no funcionamento dos programas de sua responsabilidade.

6.2.5 Instalar, a pedido do CONTRATANTE quaisquer programas ou componentes diversos do padrão adotado por ela CONTRATADA, desde que respeitadas as disposições abaixo.

6.2.6 Caso o CONTRATANTE se valha da possibilidade de utilização de programas ou componentes (DLL ou outros) diversos do padrão utilizado pela CONTRATADA, poderá fazê-lo desde que adquira ele licença de uso de software do programa ou componente por ele desejado e responda, com exclusividade, civil e criminalmente pela possibilidade da utilização do componente na forma ora disciplinada.

6.2.6.1 Para a hipótese de servidor gerenciado pela CONTRATADA (LocaWeb IDC), deverá, mais o CONTRATANTE, para valer-se da possibilidade de utilização de componentes diversos do padrão, observar, cumulativamente, as seguintes condições:

6.2.6.1.1 Seja aprovado o uso desse componente pela CONTRATADA, baseado em critérios técnicos definidos exclusivamente pela CONTRATADA;

6.2.6.1.2 O CONTRATANTE solicite pelo Help Desk da CONTRATADA, nos termos da cláusula 18.3, abaixo, a instalação do componente no servidor, informando o código e número de sua licença;

6.2.7 Caso seja constatado que o programa ou componente cuja instalação foi solicitada pelo CONTRATANTE não esteja validamente licenciado, fica assegurado o direito da CONTRATADA de promover a desinstalação do programa ou componente independentemente de aviso ou notificação, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE por utilização de software não licenciado ou “pirata” e por eventuais custos de reinstalação de programas nos termos da cláusula 5.2.2.3, supra.

6.2.8. Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE consistente de informações de configuração para publicação das páginas, leitura e envio de e-mails e acesso a outros serviços, sem incluir suporte a uso de programas específicos. Ficam excluídos do suporte a ser fornecido, dentre outros, a título exemplificativo, suporte a determinados programas de elaboração de páginas, FTP ou de e-mail.

6.2.9 Informar ao CONTRATANTE sobre eventual prejuízo causado ou que possa ser causado ao servidor por seus programas e/ou conteúdo técnico nele existentes.

6.2.10 Fica a CONTRATADA autorizada a acessar os arquivos existentes na área de hospedagem sempre que esse acesso for necessário e/ou conveniente para a prestação do suporte técnico de responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.11 Implantar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos não usuais de demanda, desde que seja a CONTRATADA comunicada com antecedência, de conformidade com a cláusula 5.1.14, supra e desde que isto seja possível dentro do plano de hospedagem mantido pelo CONTRATANTE. Caso isto não seja possível, deverá a CONTRATADA, indicar ao CONTRATANTE qual a alternativa técnica apta a suportar a demanda de tráfego pretendida por ele CONTRATANTE.

6.2.12 Instalar no servidor, independentemente de solicitação do CONTRATANTE, atualizações dos programas de proteção contra a invasão por terceiros “hackers”, não sendo, no entanto, responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação da tecnologia disponível no mercado.

7. DAS ALTERAÇÕES DO IP DO SERVIDOR

7.1 Fica facultado à CONTRATADA alterar o IP (Internet Protocol) do servidor, mediante prévia comunicação desse fato ao CONTRATANTE por meio de utilização do HELPDESK com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

8. ALERTA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO PROGRAMA ANTIVÍRUS E SOBRE A INEXISTÊNCIA DE BACKUP DE MENSAGENS DE E-MAIL

8.1 Com intuito de propiciar segurança a seus equipamentos, a CONTRATADA mantém em uso e disponibiliza para o CONTRATANTE um programa antivírus, sempre atualizado, para utilização nas mensagens de correio eletrônico (e-mail) recebidos por intermédio do “site” hospedado. Em relação a esse programa declara expressamente, neste ato a CONTRATADA, para ciência do CONTRATANTE:

8.1.1. Que o programa antivírus utilizado é de livre escolha dela CONTRATADA e que esta poderá alterar o programa utilizado, dentro de suas expectativas técnicas;

8.1.2 Que esse programa não representa uma proteção integral uma vez que podem, sempre, existir novos tipos de vírus não detectados pelo programa utilizado e/ou falhas de operação do programa antivírus.

8.1.3 A CONTRATADA não é responsável por qualquer dano proveniente da decisão do CONTRATANTE de descarregar e/ou enviar programas e arquivos via Internet que possam estar contaminados por qualquer tipo de vírus eletrônico.

8.1.4 O CONTRATANTE é o único responsável por descarregar e/ou enviar qualquer programa e/ou arquivo via Internet, estando ciente do risco de contaminação por vírus existente na operação. Cabe exclusivamente ao CONTRATANTE averiguar a procedência de cada programa/arquivo que receber por via eletrônica e decidir por efetuar ou não o descarregamento/envio por sua conta e risco.

8.2 Com o intuito de delimitar com exatidão a extensão dos serviços de e-mail prestados, declara expressamente, neste ato a CONTRATADA, para ciência do CONTRATANTE, em ratificação ao constante no item 6.2.1.7, supra que:

8.2.1 Mensagens de e-mail que existam armazenadas e/ou que transitem pelas caixas postais NÃO SÃO OBJETO DE BACKUP nem de qualquer outro tipo de cópia de segurança, de modo que as mesmas, em casos de problemas técnicos com o servidor, correm o risco de serem perdidas, sem possibilidade de recuperação;

8.2.2 Que não existe, no presente contrato, acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement) para preservação de mensagens de e-mail;

8.2.3 Que é de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE desenvolver, se assim julgar necessário e/ou conveniente, por sua conta e risco sistema próprio de armazenamento e conservação de mensagens.

9. DA UTILIZAÇÃO DAS SENHAS DE ADMINISTRAÇÃO E DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

9.1 A senha que possibilita o acesso ao servidor para o seu gerenciamento, administração e programação será escolhida e cadastrada pelo CONTRATANTE por ocasião da contratação, sem qualquer participação da CONTRATADA, sendo de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE a definição da política de privacidade na utilização da mesma. Essa senha de administração será sempre única, mesmo que exista mais de um “site” hospedado no servidor objeto do presente contrato.

9.1.1 Caso após a contratação o CONTRATANTE, solicite da CONTRATADA a informação da senha de administração por ele anteriormente cadastrada, deverá o CONTRATANTE efetuar tal pedido via e-mail ou telefone. Neste caso, a senha de administração será enviada ao e-mail principal constante do preâmbulo do presente contrato.

9.1.1.1 À opção do CONTRATANTE, poderá ele deixar cadastrado, desde a contratação inicial, um endereço secundário de e-mail para recebimento da senha de administração, que poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Em razão dessa possibilidade, entende-se, sempre, para efeito de aplicação das disposições do capítulo 9 do presente contrato que “endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor” será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, se este for cadastrado pelo CONTRATANTE.

9.1.2 Apenas o endereço eletrônico de “e-mail” cadastrado pelo CONTRATANTE receberá a senha de administração e suas eventuais substituições e alterações.

9.1.3 A posse da senha dará a quem a detiver não só amplos poderes de gerenciamento e de administração do servidor hospedado, mas também amplos poderes de alterar eletronicamente a própria senha.

9.1.4 A responsabilidade por permitir o acesso à senha a quem quer que seja, corre por conta única e exclusiva da CONTRATANTE uma vez que a CONTRATADA não possui qualquer ingerência sobre a disponibilização da utilização da senha inicialmente fornecida.

9.1.5 Em caso de pedido de substituição do endereço eletrônico de e-mail para envio de senha, a CONTRATADA apenas o atenderá mediante a apresentação, pelo solicitante, dos documentos que comprovem sua legitimidade para efetivação da solicitação. Após a apresentação de documentos hábeis, a CONTRATADA enviará a nova senha para o endereço eletrônico de “e-mail” indicado na solicitação de substituição.

9.1.6 Em caso de disputa pela posse da senha de administração do servidor, o acesso à mesma e, conseqüentemente, ao conteúdo do servidor ficará bloqueado até que os interessados cheguem a um acordo escrito e dêem conhecimento do mesmo à CONTRATADA.

9.1.6.1 Caracteriza-se disputa pela posse da senha de administração justificadora de bloqueio da mesma o envio de mais de duas solicitações de substituição efetuados por pessoas legitimadas em prazo igual ou inferior a 7 (sete) dias corridos, além de qualquer outra que seja manifestada expressamente por qualquer das pessoas legitimadas a pedir essa substituição.

9.2 Em decorrência dos diferentes níveis de gerenciamento do servidor, se procederá da seguinte forma no tocante à senha para administração do servidor.

9.2.1 Na modalidade contratual GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB(G-2) de GERENCIAMENTO EXCLUSIVO PELA LOCAWEB IDC (CONTRATADA), o CONTRATANTE não receberá senha de administração do servidor, uma vez que nessa modalidade contratual, tal acesso lhe é vedado.

9.2.2 Na modalidade contratual GERENCIAMENTO PELO CLIENTE (G-0) de GERENCIAMENTO PELO PRÓPRIO CONTRATANTE (CLIENTE), tão logo seja efetuada pela CONTRATADA a instalação das configurações básicas do sistema operacional, a senha de administração do servidor será fornecida ao CONTRATANTE de conformidade com o, disposto na cláusula 9.1, supra e, daí em diante o CONTRATANTE poderá alterar a senha à sua livre vontade e estabelecer as políticas de acesso e de privacidade que bem entender para a

proteção de seu servidor, por sua conta e risco e sem qualquer interferência da CONTRATADA.

9.3 Se o CONTRATANTE, na modalidade GERENCIAMENTO PELO CLIENTE (G-0) de gerenciamento (exclusivo pelo CONTRATANTE) pretender hospedar “site” no servidor hospedado pela CONTRATADA, poderá fazê-lo, por sua conta e risco, por seus meios próprios de administração, sem qualquer ingerência da CONTRATADA.

9.4 Se o CONTRATANTE na modalidade GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB (G-2) de gerenciamento (exclusivo pela CONTRATADA) vier a hospedar “site”, o gerenciamento do “site” hospedado será feito pela CONTRATADA, e o CONTRATANTE receberá uma segunda senha de administração exclusiva para acesso ao conteúdo do “site” hospedado, regendo-se o fornecimento dessa segunda senha pelas mesmas disposições do item 9.1 supra e de seus subitens, aplicando-se, mais, à hospedagem do site, as seguintes regras:

9.4.1 Caso o CONTRATANTE não seja titular do domínio mencionado no Preâmbulo do presente junto ao órgão de registro de domínios competente e não se utilize de domínio extensão “.locaweb” ou “.locawebidc”, declara ele, sob pena de sua exclusiva responsabilidade civil e criminal, estar devidamente autorizado pelo legítimo titular a utilizá-lo.

9.4.2 Em caso de revogação da autorização de que trata a cláusula 9.4.1, supra, declara o CONTRATANTE ter ciência e concordar com o fato de que a CONTRATADA não poderá impedir o acesso ao “site” do titular do nome de domínio, ficando a CONTRATADA isenta de qualquer responsabilidade decorrente dessa possibilidade expressamente prevista.

9.4.2.1. Não caracteriza disputa pela posse da senha pedidos conflitantes efetuados pelo titular do domínio e pelo CONTRATANTE. Neste caso, apenas o pedido do titular do domínio será atendido.

9.4.3 Fica a CONTRATADA autorizada a tomar de terceiros, porém sob sua exclusiva responsabilidade, a implementação da hospedagem do “site” hospedado no servidor objetivado pelo presente contrato, sem qualquer custo extra para o CONTRATANTE.

9.4.4 O CONTRATANTE sem domínio próprio e que não utilize domínio de terceiro e que, portanto, venha a utilizar domínio com a extensão “.locaweb” ou “.locawebidc” ISENTA A CONTRATADA de qualquer responsabilidade de exame prévio das condições de validade e possibilidade de utilização do nome do qual se utilizará e declara sob as penas da lei civil e criminal que o nome base utilizado para identificação de seu “site” preenche os requisitos de registrabilidade contidos no artigo 1º, § 1º da Resolução 2/2005 do Comitê Gestor da Internet do Brasil que dispõe serem nomes não registráveis os que:

- a) desrespeitem a legislação em vigor,
- b) induzam terceiros a erro,
- c) violem direitos de terceiros,
- d) representem conceitos predefinidos na internet,
- e) representem palavras de baixo calão ou abusivas, conceitos predefinidos na internet,
- f) simbolizem siglas de Estados, Ministérios, dentre outras vedações.

9.4.4.1. No caso do item 9.4.4 “e”, supra, a CONTRATADA pode recusar-se a registrar o nome pretendido ou cancelá-lo tão logo constate a violação pelo CONTRATANTE da proibição de uso.

9.4.4.2. No caso dos itens 9.4.4. “a”, “b”, “c”, “d” e “f” supra, caso haja qualquer impugnação judicial ou extrajudicial de detentor de marca ou da Registro.br ou entidade afim, ou do Comitê Gestor a CONTRATADA efetuará em 24 horas, após a notificação via e-mail do CONTRATANTE, a retirada do ar do site em questão, independentemente de qualquer análise do mérito da impugnação e sem qualquer responsabilidade da CONTRATADA.

9.4.4.2.10 “site” permanecerá fora do ar até que uma solução judicial definitiva ou extrajudicial seja formalizada entre a impugnante e o CONTRATANTE.

9.4.4.4 A CONTRATADA, durante os primeiros 30 dias após a retirada do ar, sem qualquer custo extra, redirecionará os usuários que procurarem o “site” para um novo domínio se o CONTRATANTE desejar criá-lo e solicitar expressamente essa providência.

9.4.5 Caso o CONTRATANTE não seja titular do domínio do site ora hospedado no competente órgão de registro e utilize site cujo nome de domínio esteja registrado em nome de terceiro (site de terceiro) e, que não seja extensão “.locaweb” ou “.locawebidc”, declara ele sob as penas da lei civil e criminal manter relação jurídica contratual com o titular do domínio que lhe permita hospedar em nome próprio o “site” descrito no item I.1 do Preâmbulo do presente.

9.4.5.1 Apenas o CONTRATANTE terá, em regra, acesso à senha de administração do “site”.

9.4.5.2 Declara o CONTRATANTE ter conhecimento e concordar com o fato de que, caso haja rompimento, por qualquer forma, da relação jurídica entre ele CONTRATANTE e o titular do domínio a CONTRATADA, após requisição por escrito do titular do domínio e desde que comprovada esta condição, não poderá impedir que este tenha acesso ao conteúdo do site hospedado e disponibilidade do mesmo, hipótese em que a CONTRATADA fornecerá ao titular a senha de administração do “site”

9.4.6 Declara o CONTRATANTE, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante a CONTRATADA por qualquer prejuízo a esta causado em decorrência do relacionamento dele CONTRATANTE com o titular do domínio do “site”, obrigando-se a responder regressivamente à CONTRATADA, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

9.4.7 Declara, mais, o CONTRATANTE, assumir plena e irrestrita responsabilidade perante o titular do domínio do “site”, por prejuízos a este causados, caso o “site” seja retirado do ar em razão da infração por ele CONTRATANTE das cláusulas e condições do presente contrato, obrigando-se a responder regressivamente à CONTRATADA, caso a mesma venha a ser acionada em razão de eventos dessa natureza.

10. ACESSORIEDADE E CANCELAMENTO

10.1 Em caso de cancelamento ou cessação do serviço principal de hospedagem por qualquer motivo, cancelar-se-ão, imediatamente, todos os demais serviços adicionais, opcionais e complementares porventura contratados, todos eles acessórios em relação ao serviço principal.

11.DA RETIRADA DO SERVIDOR DO AR A PEDIDO DE AUTORIDADES

11.1 Declara o CONTRATANTE ter conhecimento de que em caso de ordem judicial para a retirada do ar do servidor ou de “site” nele hospedado por força do presente contrato a mesma será cumprida independentemente de prévia cientificação a ele CONTRATANTE, bem como que, se em razão do nível de gerenciamento adotado (G-O) a CONTRATADA não tiver acesso ao site a fim de desativá-lo, esse objetivo será alcançado mediante a desconexão do servidor da internet.

11.2 Na hipótese de solicitação de retirada do ar do servidor ou de “site” nele hospedado formulada por qualquer autoridade pública não judicial, de proteção de consumidores, infância e juventude, economia popular ou de qualquer outro interesse público, difuso ou coletivo juridicamente tutelado ou de qualquer outra autoridade legitimada a tanto, o CONTRATANTE será cientificado da mesma e, caso, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contado da sua cientificação não obtenha ordem judicial que autorize a continuidade do funcionamento do servidor ou de “site” nele hospedado, o mesmo será retirado do ar independentemente de novo aviso ou notificação, nas mesmas condições do item 11.1, acima..

12. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

12.1 As partes acordam que as informações constantes do “servidor” ora hospedado, dos e-mails que por ele trafegarem e dos bancos de dados utilizados pela CONTRATANTE estão cobertas pela cláusula de sigilo e confidencialidade, não podendo a CONTRATADA, ressalvados os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou de ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridades públicas a fim de esclarecer fatos e/ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso, revelar as informações a terceiros.

12.2. A CONTRATADA não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros

(“hackers”) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

13. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS ESPECÍFICOS

13.1 DO SERVIÇO OPCIONAL DE ACESSO A MEIOS ELETRÔNICOS DE RECEBIMENTO

13.1.1 O serviço opcional de viabilização de acesso a meios eletrônicos de recebimento disponibilizado apenas para CONTRATANTE com domínio próprio (NOME DE DOMÍNIO.COM.BR), abrange:

- a. Via bancária –pelo sistema Bradesco-Net, Itaú Shopline e Cheque Eletrônico;
- b. Boleto Bancário e;
- c. Cartão de Crédito.

13.1.2 O acesso consiste na viabilização técnica para a utilização no “servidor” hospedado dos programas necessários para a operacionalização de cada meio de recebimento, não incluindo eventuais licenças necessárias para a utilização dos mesmos.

13.1.3 Em caso de contratação deste serviço, o CONTRATANTE, além do restante das obrigações assumidas neste contrato, se obriga complementarmente a:

13.1.3.1 Respeitar as condições de uso dos meios eletrônicos de recebimento disponibilizados, quando tiver contratado este serviço opcional, procedendo de acordo com as especificações técnicas fornecidas no presente ato pela contratada.

13.1.3.2 Providenciar a licença de uso do (s) meio (s) disponibilizados e utilizado (s) por ela quando necessário.

13.1.3.3 Providenciar os programas e sistemas dentro de seu “servidor” para o uso dos meios de recebimento com base nas especificações técnicas.

13.1.3.4 Manter nome de domínio próprio devidamente registrado junto à Registro.br a fim de identificar o fornecedor de mercadorias e/ou serviços oferecidos, sendo vedada a utilização de domínio que não seja da titularidade do CONTRATANTE.

13.1.4 No caso de contratação do serviço opcional de acesso a meios eletrônicos de recebimento, serão fornecidos ao CONTRATANTE arquivos eletrônicos contendo as especificações técnicas de uso dos meios eletrônicos de recebimento e programa ilustrativo, comprometendo-se a segui-las.

13.1.5 O CONTRATANTE declara, ainda, ter ciência de que o programa enviado junto com as especificações se destina a exemplificar o preenchimento e utilização dos meios eletrônicos de recebimento, em especial do boleto bancário, sendo um programa ilustrativo, não criado para uso direto com os consumidores e que a CONTRATADA não tem nenhuma obrigação de suporte referente a esse programa de demonstração que não supre a obrigação do CONTRATANTE prevista no item 13.1.3, supra.

13.1.6 O serviço opcional de “MEIO DE PAGAMENTO ADICIONAL” destina-se exclusivamente a permitir que o CONTRATANTE utilize mais uma vez qualquer uma das modalidades de meio eletrônico previstas no item 13.1, supra, ao custo definido no Preâmbulo do presente contrato, por cada uma da(s) nova(s) modalidade(s) que pretender utilizar mais uma vez, sem necessidade de adquirir integralmente mais um pacote de comércio eletrônico.

13.2 DO SERVIÇO OPCIONAL DE FORNECIMENTO DE LICENÇA PLESK

13.2.1 Considerando que a tecnologia “plesk” possibilita ao CONTRATANTE hospedar, “sites” de terceiros em seu nome próprio, prática essa conhecida no mercado como “revenda de serviços de hospedagem de ”sites”, caso o CONTRATANTE se utilize dessa tecnologia para essa finalidade, obriga-se ele, além de respeitar todas as demais cláusulas e condições constantes do presente contrato a respeitar, mais, as seguintes obrigações próprias do serviço opcional contratado, a saber:

13.2.1.1 Responder com exclusividade pelo conteúdo dos sites a serem hospedados por seus clientes de revenda, inclusive no tocante à licitude dos mesmos e indenizar, de forma plena, regressivamente, a CONTRATADA em caso de condenação judicial ou administrativa desta em função do conteúdo do material veiculado pelos sites hospedados.

13.2.1.2 Responder, com exclusividade, pelos atos praticados por seus prepostos, clientes de hospedagem, desenvolvedores de “site”, administradores e/ou por toda e qualquer pessoa que venha a ter acesso à senha de administração, declarando-se ciente de que a responsabilidade pelos atos praticados será, sempre, única e exclusiva dele CONTRATANTE, mesmo que os atos de um único de seus clientes venha a prejudicar os demais.

13.2.1.3 Não vincular, por qualquer forma, o nome da CONTRATADA aos serviços de hospedagem de “sites” que vier a prestar a terceiros, seja a que título for.

13.2.2 Os serviços prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE são indivisíveis e intransferíveis, de modo que o CONTRATANTE será, sempre, perante a CONTRATADA, o único responsável pelos atos praticados por seus eventuais clientes de revenda de hospedagem, seja ele um único ou múltiplos.

13.2.3 Da mesma maneira, em razão da indivisibilidade dos serviços e da impossibilidade da CONTRATADA agir sobre qualquer site hospedados pelo CONTRATANTE em regime de revenda, seja ele um único ou diversos sites, o conjunto dos diversos sites hospedados pelo CONTRATANTE considera-se, para efeitos da CONTRATADA como um único “site”, respondendo todos eles pelas falhas e omissões de qualquer um sujeitando-se, inclusive, a serem retirados do ar por essas falhas ou omissões de terceiros.

13.3 DO SERVIÇO OPCIONAL DE UTILIZAÇÃO DO KVM IP

13.3.1 O serviço opcional de utilização do KVM IP permite que o servidor seja acessado diretamente pelo seu IP, mesmo que esteja ele desconectado da internet.

13.3.2 Mediante solicitação do CONTRATANTE pelo HELP DESK o serviço será ativado e permanecerá disponível pelo período ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas, findo o qual será ele desativado independentemente de qualquer aviso ou notificação.

13.3.3 Caso o contratante necessite de uma maior disponibilidade de tempo do serviço deverá solicitar nova ativação pelo HELP DESK.

13.3.4 Eventual período de tempo em que o serviço estiver disponível, porém não seja utilizado, não gerará direito a qualquer dedução ou compensação no preço cobrado uma vez que a unidade fixa de cobrança é ativação por período ininterrupto de 24 horas.

14. DENÚNCIA, RESCISÃO E PENALIDADES

14.1 As partes poderão denunciar a qualquer tempo o presente contrato dentro do prazo inicial de vigência previsto no preâmbulo do presente contrato, desde que informada por escrito, inclusive por meio de fax ou e-mail a outra parte com uma antecedência mínima de 30 dias, rescindindo-se de pleno direito o presente contrato pelo simples transcurso do prazo.

14.1.1 Caso a denúncia seja feita nos 3 (três) meses iniciais de vigência, a parte denunciante arcará com a multa de uma mensalidade.

14.1.2 Fica, também, assegurado à CONTRATADA o direito de denunciar a qualquer tempo o presente contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou de definição de equipamento formulada pela CONTRATANTE se mostra subdimensionada para a utilização dada ao servidor impedindo que a CONTRATADA possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido e o cumprimento do SLA adiante estabelecido.

14.2 Após o terceiro mês de vigência ou caso o contrato passe a vigorar por prazo indeterminado nos termos da cláusula 2.2, será lícito a qualquer das partes denunciá-lo, mediante notificação escrita com antecedência de 30 dias, resolvendo-se o contrato, de pleno direito, sem ônus para nenhuma das partes após o transcurso do prazo da denúncia.

14.3 No caso de fixação pelas partes, por escrito, de novo prazo de vigência do presente contrato, será obedecida a regra dos itens 14.1 e 14.1.1, supra.

14.4 Seja qual for a época de ocorrência da denúncia ou da rescisão do presente, a taxa de instalação não será restituída nem mesmo parcial ou proporcionalmente, em razão de se destinar a remunerar serviço específico que já terá sido integralmente prestado.

14.5 Em caso de atraso no pagamento de qualquer quantia devida em decorrência do presente contrato, sobre o valor devido incidirá multa moratória de 2% (dois por cento), juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, além de, para atrasos iguais ou superiores a 30 (trinta) dias, correção monetária calculada pela variação do IGPM/FGV desde a data do vencimento, até a data do efetivo pagamento, mesmo que este se dê em juízo.

14.5.1 Caso seja imposta à CONTRATADA qualquer multa ou penalidade por órgãos e/ou organismos nacionais e/ou internacionais em razão de práticas e/ou de acusações de práticas de SPAM, pelo CONTRATANTE, ou seja cobrada da CONTRATADA por tais órgãos e/ou organismos para excluí-la de relação de remetentes de “SPAM” em razão de atos(s) praticado(s) pelo CONTRATANTE, fica a CONTRATADA desde já autorizada a incluir esse(s) valor(es) no aviso de cobrança mensal do CONTRATANTE.

14.5.2 Caso, por qualquer motivo, qualquer quantia devida por força do presente contrato seja paga em atraso e/ou sem a inclusão de multa, juros e correção monetária e/ou, inclusive as quantias de que trata o item 14.5.1 supra, se for o caso, a obrigação não será considerada cumprida, ficando a CONTRATADA autorizada a incluir as quantias faltantes e/ou os acréscimos não pagos no boleto bancário subsequente.

14.6 Independentemente das penalidades moratórias acima elencadas, o atraso no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato por período igual a 5 (cinco) dias após o vencimento, acarretará a rescisão de pleno direito do presente, independentemente de aviso ou notificação, autorizando a CONTRATADA a suspender a prestação dos serviços contratados, com a incidência da multa compensatória de 20% (vinte por cento) adiante prevista sobre o valor em atraso.

14.6.1 Os encargos contratuais vencidos durante o período em que o serviço continuar a ser prestado até a sua interrupção serão devidos integralmente juntamente com as multas moratória e compensatória e sobre o valor total devido incidirão os acréscimos previstos na cláusula 14.5, supra, tornando o total assim apurado prontamente vencido e exigível..

14.7 No caso da rescisão por inadimplência ocorrer durante os primeiros 3 (três) meses de vigência do contrato, a multa compensatória devida pela rescisão será aquela prevista na cláusula 14.1.1, supra e será devida, tornando-se exigível, no momento da rescisão..

14.8. Constitui-se, também, em causa de rescisão de pleno direito do presente contrato, independentemente de notificação, o não cumprimento por qualquer das partes de qualquer das demais obrigações assumidas nos capítulos “5” e “6” do presente contrato.

14.8.1 Ocorrendo a rescisão do presente contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 14.8., a parte que der causa à rescisão, salvo nos casos de rescisão por falta de pagamento que possui regra própria, ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à parte inocente, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo do contrato, entendendo-se como tal o valor das mensalidades que tiverem sido pagas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA nos últimos 12 (doze) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 12 (doze) meses na data da rescisão, COM RENÚNCIA RECÍPROCA DAS PARTES A HAVER INDENIZAÇÃO COMPLEMENTAR A QUALQUER TÍTULO OU POR QUALQUER JUSTIFICATIVA.

15. REPRISTINAÇÃO

15.1 Na hipótese de rescisão do presente por falta de pagamento de qualquer verba devida pelo CONTRATANTE, caso os dados existentes no servidor hospedado não tenham sido apagados (deletados) (ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS NO NÍVEL DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB(G-2)) e caso o mesmo manifeste expressamente sua vontade de revalidar o contrato tornando-o efetivo novamente, e pague as quantias em atraso e

os encargos moratórios, ocorrerá a repriminção do presente contrato que voltará a vigorar em todos os seus expressos termos, CASO HAJA CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA TANTO.

15.2 O reinício da prestação dos serviços se dará no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da confirmação do pagamento dos valores em atraso.

16. DA COMUNICAÇÃO DA INADIMPLÊNCIA

16.1 O CONTRATANTE declara-se ciente de que em caso de inadimplência a CONTRATADA a informará aos órgãos de proteção de crédito ficando legitimada a fazê-lo na hipótese de atraso igual ou superior a 15 dias no pagamento de qualquer verba decorrente do presente contrato, seja em relação aos serviços padrão, seja em relação aos serviços opcionais.

17. DA MANUTENÇÃO DE DADOS

17.1 Deixando de vigorar o presente contrato, seja por não renovação, seja por rescisão ou por qualquer outro motivo, por liberalidade e sem qualquer custo para o CONTRATANTE, ÚNICA E EXCLUSIVAMENTE PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS NO NÍVEL DE GERENCIAMENTO DO SERVIDOR GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB (G-2) a CONTRATADA, independentemente de haver retirado o servidor hospedado do ar, manterá armazenados os dados existentes no servidor pelo prazo de 30 (trinta dias) a contar da data do inadimplemento contratual do CONTRATANTE e nas exatas condições previstas nas cláusulas 6.2.1 a 6.2.1.6.1. do presente contrato, após o que tais dados serão apagados (deletados) sem possibilidade de recuperação.

17.2 A manutenção dos dados do servidor armazenados pela CONTRATADA não permitirá o acesso de terceiros. Apenas o CONTRATANTE, fazendo uso de sua senha de administração poderá promover a transferência de tais dados para outro servidor que indicar.

17.3 Findo o prazo de 30 (trinta) dias, o apagamento (deleção) dos dados se dará independentemente de qualquer aviso ou notificação, operando-se de forma definitiva e irreversível.

17.4 Fica ratificado e esclarecido que para os serviços contratados no nível de GERENCIAMENTO PELO CLIENTE G-O (gerenciamento exclusivo pelo próprio CONTRATANTE), nenhum backup de dados, programas ou conteúdo será feito pela CONTRATADA a qualquer tempo ou a qualquer título, correndo por conta e risco exclusivos do CONTRATANTE a adoção das medidas que julgar cabíveis para a preservação dos dados e conteúdo do servidor a ele disponibilizado por força do presente contrato.

18. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

18.1 Os contatos e/ou simples comunicação entre as partes ora contratantes para tudo o que seja decorrente do presente contrato se fará por correio eletrônico, meio esse aceito por ambas como meio hábil para essa finalidade.

18.2 O endereço eletrônico de contato para cada uma das partes será aquele constante do preâmbulo do presente.

18.3 Para tudo o que diga respeito a pedidos de assistência técnica, inclusão e exclusão de serviços opcionais, reclamações e qualquer outro assunto que dependa de prova, registro ou documentação, O ÚNICO MEIO HÁBIL para qualquer desses efeitos, ressalvadas as hipóteses em que o presente contrato dispuser expressamente sobre forma diversa, será o registro pelo CONTRATANTE de sua solicitação no serviço de atendimento da CONTRATADA denominado “HELP DESK”, acessível pelo “site” WWW.LOCAWEBIDC.COM.BR ou pelo Painel de Controle do servidor, mediante utilização de senha de administração e de “login”

19. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO OU SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT) – PARA TODOS OS NÍVEIS DE GERENCIAMENTO

19.1 Denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da CONTRATADA, mas sim indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço.

19.2 A CONTRATADA, desde que observadas as obrigações a cargo do CONTRATANTE previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter, em cada mês civil, um SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho) variável de acordo com o tipo de servidor contratado e especificado no preâmbulo do presente.

19.2.1 Entende-se como desempenho técnico do serviço prestado para efeitos do presente contrato (garantia de desempenho sujeita a SLA):

19.2.1.1. Para o nível de Gerenciamento PELO CLIENTE (G-0) de gerenciamento do servidor: a manutenção tanto do SERVIDOR quanto do “link” com a internet em funcionamento ininterrupto (SLA-1)

19.2.1.2. Para o nível de Gerenciamento pela Locaweb (G-2) de gerenciamento do servidor: a manutenção tanto do SERVIDOR quanto do “link” com a internet em funcionamento ininterrupto bem como cumulativamente, a operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado (SLA 2).

19.3. Todos e quaisquer outros serviços contratados que não digam respeito expressamente ao conteúdo acima previsto e para os quais não exista SLA expressamente definido, NÃO ESTÃO SUJEITOS A GARANTIA DE DESEMPENHO.

19.4 A CONTRATADA, ficará desobrigada de cumprimento do SLA 1 E 2, em qualquer modalidade de gerenciamento nas seguintes hipóteses:

- a. Falha na conexão (“LINK”) fornecida pela empresa de telecomunicações encarregada da prestação do serviço, sem culpa da CONTRATADA;
- b. Falhas de programação de “site”, de responsabilidade do CONTRATANTE, ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada.

c. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.

d. As interrupções diárias necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, com duração de até 10 minutos, que não serão informadas e se realizarão entre 4:00 e 6:00 da manhã.

e. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de “hackers” ou destinadas a implementar correções de segurança (patches), nos termos da cláusula 6.1.2.1. supra

f. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato.

g. Não efetivação da comunicação de aumento de tráfego de que trata a cláusula 5.1.14 do presente contrato.

h. Sobrecarga de tráfego conhecida por DOS (DOS- denial of service), caso em que, inclusive, a fim de assegurar a estabilidade do “link”, fica a CONTRATADA autorizada a desconectar o SERVIDOR da internet.

i. Superação pelo CONTRATANTE do limite de 95% da capacidade máxima de utilização do HD (disco rígido) do servidor, em violação da obrigação contida na cláusula 5.1.18 do presente contrato.

j. Escolha, pelo CONTRATANTE, de servidor com configuração insuficiente para atender à sua demanda.

19.4.1. Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” a “i” supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela CONTRATADA.

19.5 Para o nível de Gerenciamento pela Locaweb(G-2) de gerenciamento do servidor, além das hipóteses previstas no item 19.4, supra, A CONTRATADA, ficará desobrigada de

cumprimento do SLA estabelecido para a operacionalidade dos programas e componentes instalados no servidor hospedado (SLA 2), nas seguintes hipóteses:

- a. Utilização pelo CONTRATANTE de um único SERVIDOR DEDICADO I com nível de GERENCIAMENTO PELA LOCAWEB, com licença SQL SERVER, para hospedagem simultânea de site e de banco de dados.

- b. Utilização pelo CONTRATANTE de arquitetura de aplicação por força da qual qualquer parte dos componentes necessários à operacionalização da aplicação pretendida (web, e-mail, banco de dados, etc.), não esteja hospedada no servidor objetivado pelo presente contrato ou em outro servidor (nível de Gerenciamento pela Locaweb) também hospedado pela CONTRATADA.

19.6 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposto pela CONTRATADA gerará para a CONTRATANTE o direito de receber descontos sobre os valores das mensalidades devidas à CONTRATADA nos percentuais abaixo previstos, descontos esses a serem concedidos no pagamento das mensalidades dos meses subsequentes àqueles em que o SLA for descumprido, a saber:

19.6.1. - 10% se o servidor e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 0,6% a 1,5% do tempo;

19.6.2. - 20% se o servidor e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 1,6% a 2,5% do tempo;

19.6.3. - 30% se o servidor e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 2,6% a 3,5%,e;

19.6.4 - 40% se o servidor e/ou link e/ou o site (para gerenciamento exclusivo pela LocaWeb) ficar fora do ar de 3,6% a 5,0% do tempo, sempre em cada mês civil.

19.6.5 O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custo de utilização excedente serem integral e regularmente pagos.

19.6.6 Se o servidor ficar fora do ar por mais de 5% do tempo em algum mês civil, fica facultado à CONTRATANTE pleitear a imediata rescisão do presente, independentemente da concessão de aviso prévio, incidindo a CONTRATADA na penalidade prevista na cláusula 14.8.1.

19.7 Havendo diversos serviços sujeitos a SLA contratados pelo mesmo instrumento e possuindo esses serviços SLA's diferentes, prevalecerá o SLA específico de cada serviço contratado e previsto no preâmbulo do presente.

19.8. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo CONTRATANTE junto à CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

20. DECLARAÇÕES DO CONTRATANTE

20.1. O CONTRATANTE declara possuir licença para uso de todos os SOFTWARE'S de sua responsabilidade a serem utilizados nos equipamentos especificados no preâmbulo bem como que correrá por sua responsabilidade obter licença de uso de qualquer outro SOFTWARE que vier a utilizar, assumindo integral e exclusiva responsabilidade civil e criminal pela regularidade da obtenção desses licenciamentos.

20.2 Declara , mais o CONTRATANTE estar ciente e concordar com que para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site www.locawebidc.com.br

21. DA CONECTIVIDADE SPEEDY

21.1 O fornecimento de conectividade SPEEDY se constitui na disponibilização de dados de acesso (usuário e senha) pela CONTRATADA para habilitar, por meio de autenticação, o CONTRATANTE a acessar a internet, através da utilização de infra-estrutura da TELESP Telecomunicações de São Paulo S/A para utilização de serviços de banda larga.

21.2 A CONTRATADA fornecerá apenas os dados de acesso (usuário e senha), sendo de responsabilidade única e exclusiva do CONTRATANTE a contratação com a TELESP S/A do serviço SPEEDY, dentro do plano que livremente vier a escolher.

21.2.1 É, também, de responsabilidade única e exclusiva do CONTRATANTE, compatibilizar o plano de conectividade SPEEDY que tiver contratado junto à TELESP S/A com o serviço de conectividade fornecido pela CONTRATADA.

21.3 A CONTRATADA, portanto, não possui qualquer ingerência na prestação do serviço SPEEDY pela TELESP S/A, respondendo única e tão somente pela autenticação, ou seja, pela validação dos dados de acesso (usuário e senha).

21.4 A CONTRATADA poderá contratar com terceiros a prestação dos serviços de conectividade, atuando, neste caso e para esta finalidade específica, para facilidade operacional, como mandatária do CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar os pagamentos ao terceiro contratado.

22. REGISTRO, ALTERAÇÕES E TERMINOLOGIA TÉCNICA.

22.1 Uma vez que a presente contratação é exclusivamente celebrada por meio eletrônico de modo que inexistente via contratual assinada, para efeito de assegurar pleno acesso e garantia de conhecimento do CONTRATANTE quanto às cláusulas e condições que regem a presente contratação, bem como para efeito de publicidade e conhecimento de terceiros, o presente contrato padrão e suas subseqüentes alterações será registrada em Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, Capital, sendo que o número de registro da versão contratual em vigor e data do mesmo constará do contrato visualizado no “site” www.locawebidc.com.br e será mencionado nos boletos de pagamento, sempre que emitidos e nos “e-mails” de confirmação de pagamento por cartão de crédito, quando o pagamento não se der por meio de boleto bancário.

22.2 A CONTRATADA poderá promover alterações nas cláusulas e condições padrão de contratação, mediante registro de novo contrato padrão que substituirá o anterior. Cada renovação do presente contrato que ocorrer nos termos do seu capítulo 2, supra, se dará de

acordo com as regras constantes do CONTRATO PADRÃO em vigor à data de início de vigência do período de renovação.

22.2.1 Excetuam-se da regra de necessidade de registro única e exclusivamente as alterações do item I.2 do QUADRO RESUMO (“Descrição dos planos e custo dos serviços”) do presente contrato desde que destinadas a REDUZIR preços praticados e/ou AUMENTAR capacidades operacionais (espaço disponível, quantidade de caixas postais, velocidade de transmissão e de recepção de dados, etc) e/ou ACRESCENTAR funcionalidades ofertadas, desde que SEM IMPLICAR AUMENTO DE PREÇOS para o CONTRATANTE.

22.2.2 Em qualquer das hipóteses previstas no item 22.2.1, acima, as alterações que beneficiem o CONTRATANTE entrarão em vigor na data da primeira renovação do presente contrato que se seguir à divulgação das novas condições pelo “site” www.locawebidc.com.br, independentemente de registro de alteração do contrato padrão.

2.2.3 Em caso de divergência entre preços e condições constantes do último contrato padrão registrado e aqueles constantes do site www.locawebidc.com.br, vigorarão aqueles que forem mais benéficos para o CONTRATANTE, observada a vigência contratual respectiva.

22.3 Caso ocorra a extinção da oferta de prestação, para novos contratos, de algum dos serviços contratados, a continuidade da prestação desse(s) serviço(s) em decorrência de contratos anteriormente celebrados ficará na dependência da disponibilidade técnica da CONTRATADA.

22.3.1 Caso, nos termos da cláusula 22.3, acima, ocorra a continuidade da prestação desse(s) serviço(s), essa prestação será regulada:

22.3.1.1 Pelas disposições contratuais específicas relativas ao serviço específico vigentes por ocasião da última oferta de sua prestação, e aferíveis pelo último contrato registrado por meio do qual o serviço foi ofertado, e ;

22.3.1.2 Pelas disposições genéricas aplicáveis a todos os serviços prestados constantes do contrato vigente na data de início de vigência de cada período de renovação.

22.3.2 Caso deixe de haver a possibilidade técnica de prestação de algum serviço opcional o valor do mesmo será deduzido das mensalidades futuras, sem que se alterem as demais cláusulas e condições contratuais.

22.3.3 Caso o serviço principal deixe de ser prestado, a CONTRATADA comunicará esse fato ao CONTRATANTE com antecedência em relação à data de vencimento do período contratual em curso.

22.4 Respeitado o acima disposto em relação a possíveis cláusulas específicas de serviços não mais disponíveis para novas contratações, o presente contrato padrão cancela e substitui o anterior registrado no 4º Cartório de Registro de Títulos e Documentos sob nº 4982959 em 18.06.2007.

22.5 Para o esclarecimento de possíveis dúvidas em relação à terminologia técnica utilizada na internet que possa ser relevante para a interpretação do presente contrato prevalecerão as definições constantes do glossário existente no site “www.locawebidc.com.br”

23. FORO

As partes elegem o foro da cidade de São Paulo para dirimir todas as dúvidas ou litígios resultantes da execução do presente

São Paulo, 19 de outubro de 2007.

LOCAWEB IDC LTDA