

# SLA

- [Objetivo](#)
- [Funcionalidades](#)

## Objetivo

O **SLA** (*Service Level Agreement* - Acordo de nível de serviço) é um contrato de serviço entre o prestador e o cliente, onde é feito um acordo para o tempo de resolução de cada tipo de caso, se não for solucionado dentro do tempo esperado, pode ocorrer quebra de contrato.

## Funcionalidades

### Calendário SLA

Para o atendimento dos casos é considerado o horário de trabalho do prestador.

No cadastro do [calendário](#) é informado como funciona a disponibilidade do prestador para resolução de casos.

### SLA


Na lista de [SLA](#) é feito o cadastro do contrato com o cliente.

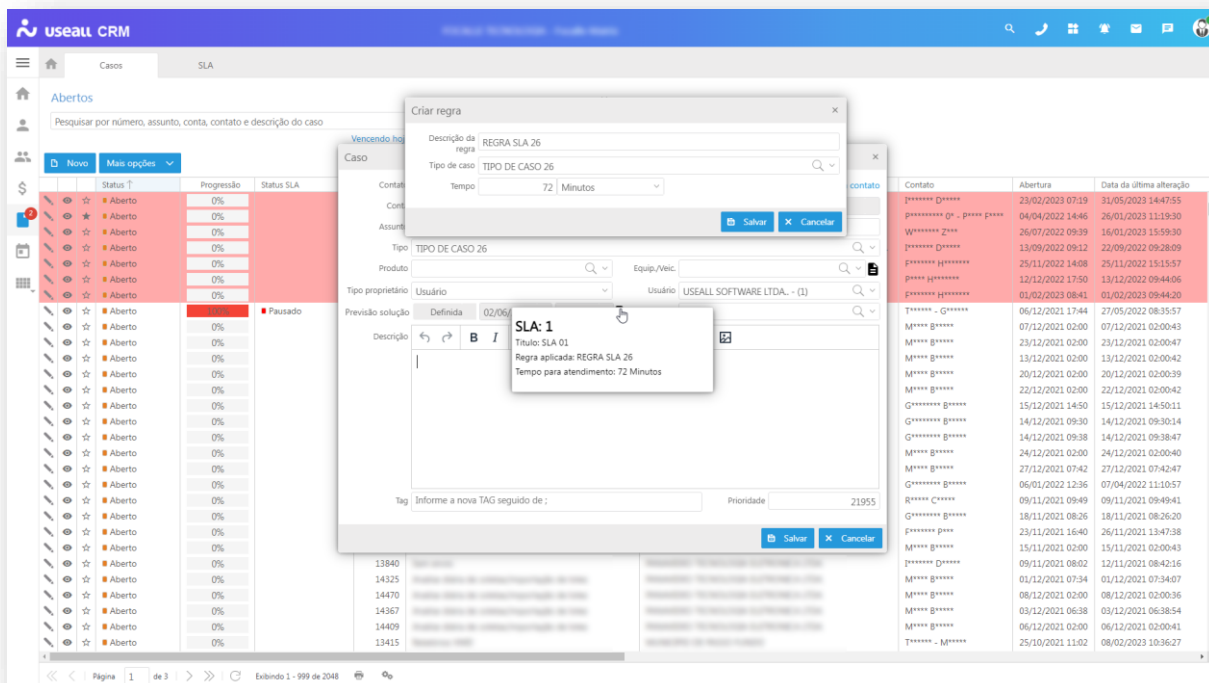
### Caso

No cadastro do caso ao selecionar um cliente e um tipo de caso que tenha um SLA vinculado, é calculado o tempo para resolução.

No campo **Previsão de solução** é apresentado a data e hora final que o caso deve ser solucionado, para o cálculo desta informação é utilizado a data e hora da abertura, somado ao tempo de resolução cadastrado na regra do SLA vinculado.

Utilizando a data e hora da abertura somando com o tempo de resolução cadastrado na regra do SLA vinculado, apresentando no campo **Previsão de solução** a data e hora final que o caso deve ser solucionado.

Ao lado deste campo é apresentado o ícone  que exibe as informações da regra de SLA.



A progressão apresentada é baseada no cálculo do SLA, quanto tempo percorreu desde a abertura do caso.

É possível pausar o SLA, quando o caso depender de alguma informação ou apoio do solicitante do chamado. Quando o solicitante responder, o SLA do caso será retornado, dando continuidade no cálculo do SLA e andamento do caso.

Ao finalizar o caso a progressão não é mais contabilizada.