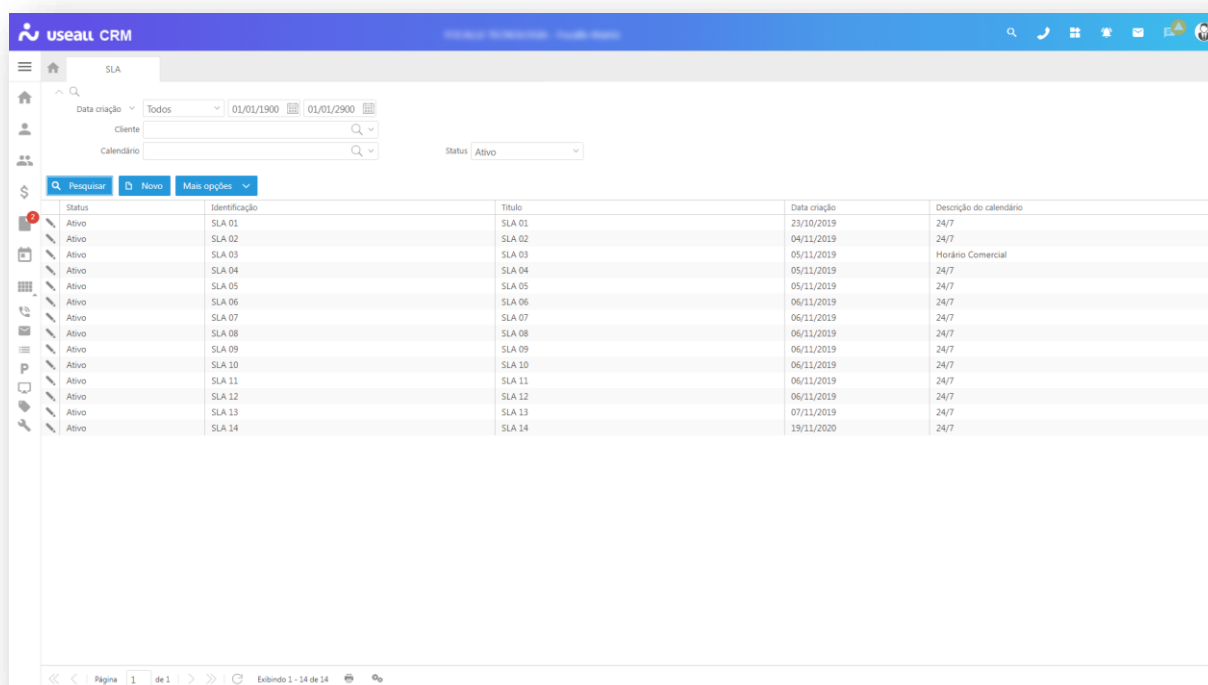


# SLA

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

## Objetivo

Este processo tem como finalidade cadastrar e definir as regras de SLA (Acordo de nível de serviço), para utilização do processo descrito em [Wiki > SLA](#).



The screenshot shows the 'useall CRM' interface with the 'SLA' module selected. The table displays 14 SLA records, all with a status of 'Ativo'. The columns are: Status, Identificação, Título, Data criação, and Descrição do calendário.

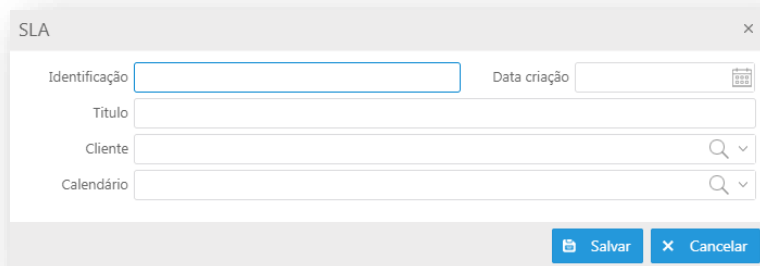
Status	Identificação	Título	Data criação	Descrição do calendário
Ativo	SLA 01	SLA 01	23/10/2019	24/7
Ativo	SLA 02	SLA 02	04/11/2019	24/7
Ativo	SLA 03	SLA 03	05/11/2019	Horário Comercial
Ativo	SLA 04	SLA 04	05/11/2019	24/7
Ativo	SLA 05	SLA 05	05/11/2019	24/7
Ativo	SLA 06	SLA 06	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 07	SLA 07	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 08	SLA 08	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 09	SLA 09	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 10	SLA 10	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 11	SLA 11	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 12	SLA 12	06/11/2019	24/7
Ativo	SLA 13	SLA 13	07/11/2019	24/7
Ativo	SLA 14	SLA 14	19/11/2020	24/7

Acesso em: Menu lateral > Mais opções > Listas > **SLA**

# Funcionalidades

## Cadastro

Ao clicar no botão **Novo** irá abrir a tela para cadastrar um SLA, apresentando os seguintes campos:



The screenshot shows a web form titled "SLA" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following fields: "Identificação" (a text input field), "Data criação" (a date picker), "Título" (a text input field), "Cliente" (a dropdown menu with a search icon and a downward arrow), and "Calendário" (a dropdown menu with a search icon and a downward arrow). At the bottom right of the form, there are two buttons: "Salvar" (Save) and "Cancelar" (Cancel).

- Identificação: informar o identificador para o SLA;
- Data criação: selecionar a data de criação;
- Título: informar um título para facilitar a identificação do SLA;
- Cliente: neste campo deve-se selecionar o cliente, para qual as regras são aplicadas;
- Calendário: deve-se selecionar o calendário.

## Grid

Na listagem (*grid*) desta tela pode-se exibir as seguintes informações:

Status	Código	Identificação	Título	Data criação	Calendário	Descrição do calendário	Código cliente tenant	Código cliente	Descrição
Ativo	1	SLA 01	SLA 01	23/10/2019	1	24/7	14	2964	
Ativo	2	SLA 02	SLA 02	04/11/2019	1	24/7	72	3022	
Ativo	3	SLA 03	SLA 03	05/11/2019	2	Horário Comercial	9	2959	
Ativo	4	SLA 04	SLA 04	05/11/2019	1	24/7	8	2958	
Ativo	5	SLA 05	SLA 05	05/11/2019	1	24/7	71	3021	
Ativo	6	SLA 06	SLA 06	06/11/2019	1	24/7	19	2969	
Ativo	7	SLA 07	SLA 07	06/11/2019	1	24/7	16	2966	
Ativo	8	SLA 08	SLA 08	06/11/2019	1	24/7	21	2971	
Ativo	9	SLA 09	SLA 09	06/11/2019	1	24/7	18	2968	
Ativo	10	SLA 10	SLA 10	06/11/2019	1	24/7	13	2963	
Ativo	11	SLA 11	SLA 11	06/11/2019	1	24/7	74	3024	
Ativo	12	SLA 12	SLA 12	06/11/2019	1	24/7	20	2970	
Ativo	13	SLA 13	SLA 13	07/11/2019	1	24/7	1	2951	
Ativo	17	SLA 14	SLA 14	19/11/2020	1	24/7	695	69502	

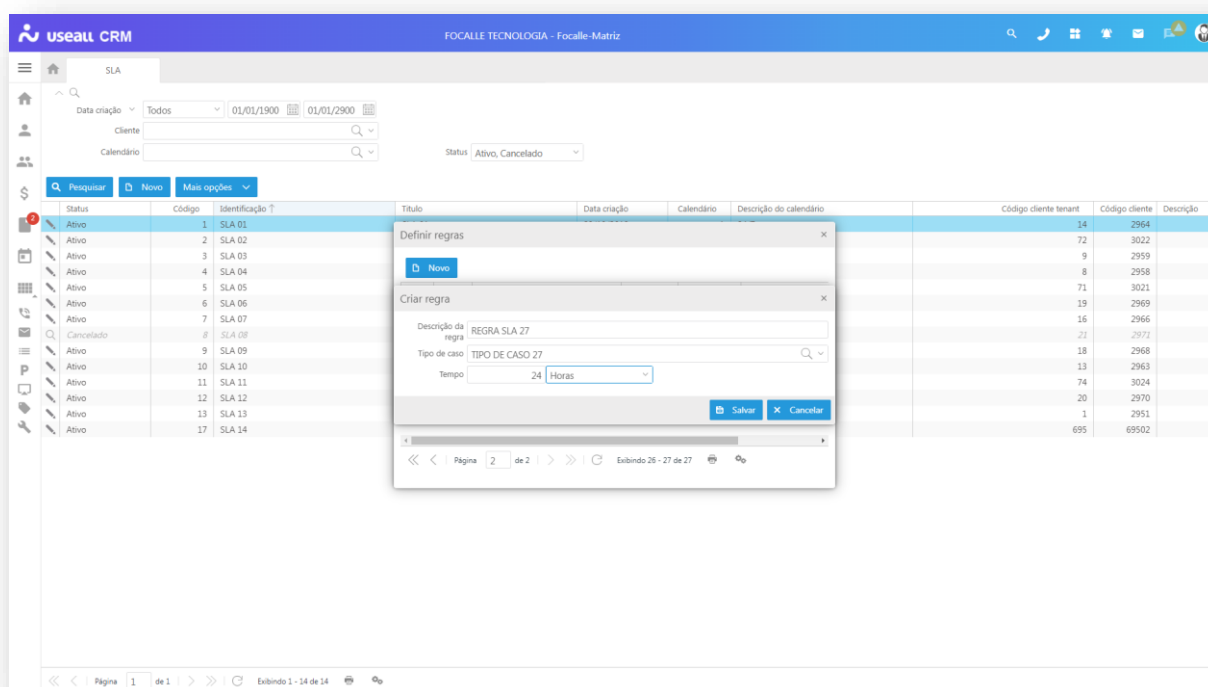
- **Status:** informa se o SLA está ativo ou cancelado;
- **Código:** informa o código único de identificação do SLA;
- **Identificação:** apresenta a identificação informada no cadastro;
- **Título:** apresenta o título informado no cadastro;
- **Data criação:** exibe a data informada no cadastro;
- **Calendário:** informa o código do calendário selecionado;
- **Descrição do calendário:** informa a descrição do calendário selecionado;
- **Código cliente tenant:** apresenta o código tenant do cliente;
- **Código cliente:** apresenta o código do cliente.

## Mais opções

Ao selecionar um registro da grid, no botão **Mais opções** pode-se [definir as regras](#), [cancelar](#) ou [visualizar o histórico](#) do SLA.

## Definir regras

Para cada SLA cadastrado pode-se definir regras, informando em quais tipos de casos elas serão aplicadas enquanto tempo terão para resolver o caso.



## Cancelar

Para cancelar um SLA, basta selecionar o registro, clicar no botão **Mais opções** e selecionar a opção **Cancelar**.

### Observação

Somente poderá cancelar SLA que não existirem ocorrências.

## Histórico

Ao selecionar esta opção será apresentado todos as interações com o SLA.

Histórico			
Data	Usuário	Operação	Motivo
19/05/2021 14:58:36	Usuario LGPD 1231	Inserida nova regra no SLA	Inserida a regra: Ajuste
01/06/2023 09:18:45	USEALL - SUPORTE TÉC...	Aterado SLA	Alterado registro de SLA.
01/06/2023 09:38:22	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 26
01/06/2023 09:40:51	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 25
01/06/2023 09:41:09	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 24
01/06/2023 09:41:43	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 23
01/06/2023 09:42:46	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 23
01/06/2023 09:43:10	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 22
01/06/2023 09:43:27	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 21
01/06/2023 09:43:43	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 20
01/06/2023 09:45:15	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 15
01/06/2023 09:45:16	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 16
01/06/2023 09:45:17	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 17
01/06/2023 09:45:18	USEALL - SUPORTE TÉC...	Alterada regra no SLA	Alterada a regra: REGRA SLA 1

Fechar