

Gestão de serviços SLA

Professor Msc. Rafael Ronqui



SLA

SLA significa *Service Level Agreement* ou, traduzindo para o português - ANS que significa Acordo de Nível de Serviço.

O SLA é o acordo entre Contratante e Contratado que traz segurança as ambas as Partes em relação ao serviço que será prestado, e a segurança na execução dos serviços, pois relata todas as obrigações de ambas as Partes.

No Brasil, existe a NBR ISO-IEC 20000-1, ou também conhecida como ISO 20000-1, que é uma norma de Sistema de Gestão de Serviços - SMS que especifica os requisitos para que o prestador de serviços de TI planeje, estabeleça, implemente, opere, monitore, revise, mantenha e melhore o Sistema de Gestão de Serviços.

SLA – Exemplo

Se o servidor do website de uma empresa sair do ar, com certeza alguém da empresa irá abrir um chamado a um prestador de serviços para que ele reestabeleça a conexão, e o prestador de serviços terá um tempo para verificação que foi aberto um chamado, e também desejará saber até quanto tempo à partir da verificação da abertura do chamado que o prestador de serviços terá para solucionar a demanda.

Pode ser que o prestador de serviços tenha até 1 hora, ou 30 minutos (ou outro tempo acordado) para detectar que houve a abertura de um chamado, e o tempo de até 4 horas à partir da detecção de que foi aberto um chamado, para solucionar a demanda. Neste caso, estamos falando de 2 tipos de SLA que podem ser acordados entre as Partes.

SLA – Exemplo

Se a internet de uma empresa cair, a empresa desejará saber em quanto tempo a internet retornará ?

A empresa poderá consultar o contrato para saber em até quanto tempo o prestador de serviços irá reestabelecer o serviço.

Se o sistema de banco de dados de um grande e-commerce cair, e os cliente não conseguirem efetuar pesquisas de produtos pois o site está com erro, este será um problema de alta complexidade pois irá interferir diretamente na receita da empresa, e será tratado como um ticket “urgente” ou “urgentíssimo”.

Tabela de Priorização do SLA

Normalmente é criada uma tabela de priorização de SLA, considerando a prioridade do chamado.

A caída de um servidor da empresa, ou atendimento de um chamado aberto pelo CEO ou de algum outro diretor da empresa, pode ser considerado como um chamado de alta criticidade. No primeiro caso, pois poderá vir a parar os trabalhos na empresa, e no segundo caso pois a hora parada de serviço de um diretor da empresa além de ser algo extremamente caro, pode prejudicar o fechamento de algum importante negócio.

Prioridade	Tipo	SLA
Crítica	Incidente que causa parada	30 minutos
Alta	Incidente que não causa parada	120 minutos
Média	Solicitações de instalação e configuração	480 minutos
Baixa	Dúvidas de usuários	840 minutos

Tabela de Priorização do SLA

Impacto no sistema	Descrição do Impacto
Muito Alto	Serviço que, quando não disponível, pode causar prejuízos monetários ou de patrimônio.
Alto	Serviço que, quando não disponível, pode gerar graves falhas em ativos ou outros serviços.
Médio	Serviço que, quando não disponível, causa um impacto moderado ao processo da empresa.
Baixo	Serviço que, quando não disponível, causa pouco ou nenhum impacto processo da empresa.
Muito Baixo	Serviço que, quando não disponível, não causa impacto algum à corporação.

Exemplos de soluções que são atendidas em cada tipo de severidade

Severidade	
Baixa	Manutenção preventiva de equipamentos de TI; Layout: Mudança de ativos físicos (desktops, notebooks, impressoras, pin pads, leitores de código de barras, leitores de cheques, racks, switchs, PABX, telefones); Organização de cabos.
Normal	Ativação, desativação e certificação de pontos de rede (dados/voz); substituição de câmeras estragadas.
Alta	Fusão de Fibra óptica (LC, FC);
Urgente	Servidores parados;

Fonte.: <https://redestecnologia.com.br/sla-service-level-agreement-o-que-e/>

Definição de Tempo de Atendimento por nível de criticidade

À partir do momento que o ticket/chamado é aberto ou entra no sistema, é necessário que seja contado o tempo o qual o chamado deverá ser verificado que foi aberto, e após isto o tempo o qual o chamado será solucionado.

O cumprimento do SLA junto ao cliente é sempre condicionado a uma meta mínima de atendimento dos chamados/tickets abertos dentro da hora contratada.

Em regra quando um prestador de serviços não consegue atender a “**meta de atendimento por chamado**”/tempo estipulado para solução, este prestador de serviços poderá sofrer uma penalidade conforme definido em eu contrato.

Mínimo de Chamados

Para controle do SLA – Service Level Agreement, costuma-se ocorrer diversas reuniões entre a empresa Contratante a empresa Contratada periodicamente.

Em questão de CONTRATO, as Partes sempre estipulam uma quantidade mínima de chamados por mês a ser pago pela Contratante, independentemente se será aberta aquela quantidade de chamados ou não, pois o prestador de serviço precisa ter um mínimo de chamados por mês a ser pago para que ele possa manter a operação esperada.

No papel do Prestador de Serviços

Uma empresa prestadora de serviços com base em SLA, não pode comprometer a prestação de serviços, dando a cada cliente um atendimento diferenciado de SLA, pois isto irá atrapalhar a equipe interna em se programar para atender os chamados.

Por esta razão as empresas prestadoras de serviços que tem por base o SLA, possuem em geral 2 ou 3 opções de pacotes de SLA, que oferecem aos clientes.

Tipos de SLA Contratado – Hora de disponibilidade

Para contratação de um serviço de SLA, é necessário que a empresa Contratante informe a empresa Contratada qual o horário que será necessário trabalhar para atender os chamados. As opções mais comuns são:

- 8h por dia x 5 dias úteis da semana;
- 9h por dia x 5 dias úteis da semana;
- 8h por dia x 6 dias da semana (considera os sábados);
- 8h por dia x 7 dias da semana;
- 24h por dia x 5 dias da semana;
- 12h por dia x 7 dias da semana (shoppings) e lojas grandes de rua;
- 24h por dia x 7 dias da semana;

Tipos de SLA Contratado

Quando um SLA é contratado em horário 5 dias por semana x 8h por dia por exemplo, ou seja, entre as 9h da manhã e 18h da noite, e com a condição de que o prestador de serviços tem até 1h para verificar que o chamado foi aberto e mais 4h para solução, o que acontecerá se um chamado for aberto às 17:15h por exemplo ?

É sempre estipulado em Contrato casos como este, e o que ocorre de fato é que as partes costumam estipular que se um chamado for aberto até 2h ou 1h e 30 minutos antes de encerrar o horário, a outra parte não terá obrigação de atender no mesmo dia o chamado, ou em outros casos estipulam que somente se a criticidade for alta ou crítica é que a outra parte terá obrigação de atender. Não existe regra, pois as Partes estipilam em contrato.

Pontos para parametrização de um Contrato de SLA

O Contrato firmado entre as Partes precisa descrever de forma clara tudo o que foi pactuado entre as Partes, (i) os níveis de serviço oferecido (baixo, médio, alto, crítico), (ii) qual o tipo de serviço esta em cada tipo de nível de serviço, (iii) o tempo de verificação do chamado, (iv) o tempo de atendimento do chamado, (v) o índice de chamados atendidos dentro do tempo contratado (ex. 90% dos chamados), (vi) descrição de canais de atendimento com o cliente (por onde abrir o chamado e acompanhar), (vii) quantidade mínima de chamados por mês a ser pago pelo Contratante; (viii) se chamados pagos e não utilizados no mês anterior poderão ser utilizados nos meses seguintes; (ix) definição das principais metas da Contratada; (x) periodicidade dos relatórios; (xi) de quanto em quanto tempo haverá reunião entre as Partes; (xii) penalizações; (xiii) outros fatos que as Partes acharem importante.

Definição de Tempo de Atendimento por nível de criticidade

	ATENDIMENTO		RESOLUÇÃO	
Severidade	Tempo máximo atendimento (*)	Grau de Cumprimento	Tempo máximo atendimento (*)	Grau de Cumprimento
CRÍTICO	em até 2 horas corridas	95%	em até 4 horas corridas	95%
ALTA	em até 4 horas	90%	em até 8 horas	90%
	em até 6 horas	95%	em até 12 horas	95%
MÉDIA	em até 8 horas	90%	em até 20 horas	90%
	em até 12 horas	95%	em até 36 horas	95%
BAIXA ou NORMAL	em até 24 horas	85%	em até 36 horas	85%
	em até 40 horas	90%	em até 48 horas	90%

Fonte.: <https://www.supero.com.br/blog/sustentacao-de-ti-modelo-sla/>

Categorias do SLA

1. SLA Simples

É aquele tipo de contrato de SLA público e mais comum. É registrado por escrito e é publicamente divulgado e aceito por todos, como contratos com redes de telefonia, eletricidade, água, contratação de compra de comida por aplicativos e outros.

Tanto empresa quanto cliente têm penalidades claras em caso de não cumprimento de alguma cláusula do contrato.

2. SLA Não-Negociável

Já não se trata mais de um contrato “adesivo ou público”, este tipo de Contrato de SLA apresenta cláusulas mais bem definidas entre as Partes, como exemplo a definição do SLA para resolução do chamado.

Não é um contrato tão personalizado pois o prestador de serviços quem o oferece, mas poderão haver cláusulas mais bem negociadas.

Categorias do SLA

3. SLA Complexo

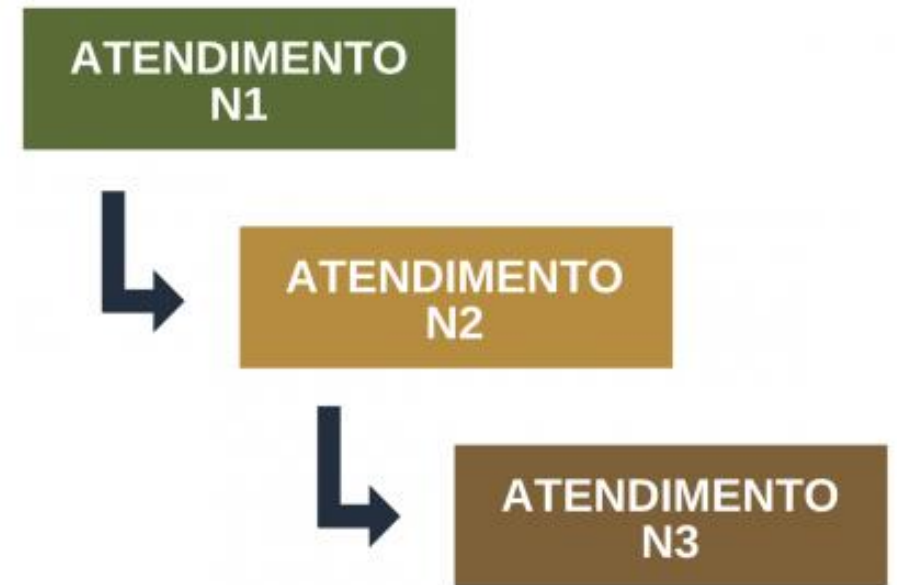
O Contrato de SLA complexo é o caso da maioria dos de Contratos da área de TI, onde existem contratos bem complexos e com cláusulas muito bem acordadas entre as Partes, detalhando responsabilidades, serviços, penalidades e expectativas.

Personalização total do Contratos entre as Partes.

Níveis de atendimento de SLA

Quando um chamado é aberto em regra, o chamado sempre deverá passar primeiro pelo atendimento de “Nível 1”. Para o atendimento de nível 1, deve-se considerar um volume maior de funcionários, porém funcionários com nível de conhecimento mais básico, os quais não estão preparados para atender um nível alto de complexidade de problemas.

Caso o funcionário do “Nível 1”, não consiga atender o chamado, ele deverá direcionar o chamado ao funcionário de “Nível 2”.



Níveis de atendimento de SLA

É necessário ter em mente a questão de “Custo Para Atendimento de um Chamado”.

Quando um chamado não consegue ser atendido por um funcionário de “Nível 1”, o qual sua hora pode ser em torno de R\$ 60,00, e precisa subir para o funcionário de “Nível 2” com hora em torno de 90,00, é verificado o aumento no custo do chamado, e se for necessário encaminhar para um profissional de “Nível 3”, com hora em torno de R\$ 150,00, o custo do chamado pode superar o valor cobrado do cliente.

Por esta razão as empresas que prestam serviços baseados em chamados, precisam fazer um acompanhamento mensal ou trimestral do “custo médio do chamado efetivo x custo médio do chamado pago pelo cliente”.

Custo do chamado – Acompanhamento mensal se possível

É necessário o acompanhamento de perto do consumo de tempo que cada chamado leva para ser resolvido x o nível do funcionário que precisa atender o chamado.

Se um 100 chamados/mês consomem em média 2 horas de um funcionário de nível 1, e 15 minutos de um funcionário nível 2, será possível cobrar do cliente final um valor médio pelo chamado de X.

Mas se 100 chamados/mês consomem em média 2 horas de um funcionário de nível 1 + 45 minutos de um funcionário de nível 2, o valor médio a ser cobrado por chamado do cliente deverá ser $X+Y$. Além de que será necessária a contratação de mais funcionários de nível 2.

Relatório de SLA

Os relatórios de SLA, devem trazer informações básicas como:

- 1 – Quantidade de tempo médio gasto em cada chamado;
- 2 – SLA de resposta (se foi verificada a abertura do chamado dentro do tempo estipulado entre as partes para verificação da abertura, ex. 45 minutos para verificação da abertura do chamado);
- 3 – SLA de solução (se o chamado foi atendido dentro do tempo combinado ex. 4 horas para resolução);

Para um relatório de SLA mais completo, informações como nível do funcionário que atendeu o chamado e tempo que cada um gastou são essenciais, mas em regra as empresas que “contratam” este serviço de terceiros, repudiam esta informação.

Relatório de SLA mais completo

1 - Para um relatório de SLA mais completo, informações como nível do funcionário que atendeu o chamado e tempo que cada um gastou são essenciais, mas em regra as empresas que “contratam” este serviço de terceiros, repudiam esta informação pois esta informação poderá acarretar na necessidade de renegociação do contrato.

2 – O índice de chamados atendidos dentro do período contratado é essencial pois em regra as empresas não garantem que 100% dos chamados serão atendidos dentro das “3 ou 4 horas” contratadas para resolução do problema, mas sim índices como 90% ou 95%.

3 – Informações como categoria da priorização do chamado atendido também são importantes para demonstrar a quantidade de chamados complexos que são atendidos. “Priorização Urgente, Alta, média, ou baixa”.

Relatório do SLA Básico

Número	Tempo Valido Resposta	Tempo Valido Solução	SLA Resposta	SLA Solução	Resposta	Solução	SOL - RESP
62839	00:00:32	228:52:20	30 minutos	4 horas	●	●	●
63147	00:03:14	116:17:55	30 minutos	4 horas	●	●	●
63223	00:07:04	00:21:17	30 minutos	4 horas	●	●	●
63358	00:00:35	00:23:12	20 minutos	2 horas	●	●	●
63370	00:45:21	02:28:45	30 minutos	4 horas	●	●	●
63375	00:15:26	00:25:23	20 minutos	4 horas	●	●	●
63379	00:00:30	09:37:08	30 minutos	3 dias	●	●	●
63413	00:00:03	00:51:20	30 minutos	4 horas	●	●	●
63412	00:00:33	00:51:04	30 minutos	4 horas	●	●	●
63411	00:00:25	00:50:46	30 minutos	4 horas	●	●	●
63410	00:00:18	00:50:32	30 minutos	4 horas	●	●	●
63409	00:00:11	00:50:18	30 minutos	4 horas	●	●	●
63433	00:00:06	01:00:13	30 minutos	4 horas	●	●	●
63432	00:00:54	00:59:45	30 minutos	4 horas	●	●	●

Fonte.: <https://ocomonphp.sourceforge.io/manual-relatorios/>

Diferença de Help (ajuda) Desk para Service (serviço) Desk

Diferença entre Help Desk e Service Desk		
Tipo de Serviço	Help Desk	Service Desk
Atuação	Problemas com baixo nível de complexidade	Problemas de alto nível de complexidade
Meios	Pode ser feito de forma remota como via e-mail ou telefone	Pode ser feito presencialmente, via acesso remoto ou telefone
Exemplos de Atividades	Trocar senha Buscar e responder dúvidas de uso em ferramentas Solucionar problemas de sistemas	Verificar falhas de segurança Atuar em problemas com servidores Gerenciar permissões de acesso