

# Gestão de SLA

SLA (Service Level Agreement) é um contrato que define os níveis de serviço esperados.

COMPONENTES DO SLA:

- Tempo de resposta
- Tempo de resolução
- Disponibilidade do serviço
- Qualidade do atendimento
- Penalidades por não cumprimento

NÍVEIS DE SEVERIDADE:

- Crítico: Sistema fora do ar (1 hora)
- Alto: Funcionalidade comprometida (4 horas)
- Médio: Funcionalidade reduzida (8 horas)
- Baixo: Dúvidas gerais (24 horas)

MÉTRICAS IMPORTANTES:

- MTTR (Mean Time To Repair)
- MTTF (Mean Time To Failure)
- Uptime
- Taxa de resolução na primeira chamada