

SLA - Acordo de Nível de Serviço

SLA - Acordo de Nível de Serviço

Definição:

SLA (Service Level Agreement) é um contrato que define os níveis de serviço esperados entre o provedor e o cliente.

Componentes Principais:

- Tempo de resposta
- Tempo de resolução
- Disponibilidade do sistema
- Qualidade do serviço

Exemplos de SLA:

- Crítico: Resposta em 1 hora, Resolução em 4 horas
- Alto: Resposta em 4 horas, Resolução em 8 horas
- Médio: Resposta em 8 horas, Resolução em 24 horas
- Baixo: Resposta em 24 horas, Resolução em 48 horas

Métricas Importantes:

- MTTR (Mean Time To Repair)
- MTTF (Mean Time To Failure)
- Uptime
- Cumprimento de SLA