


**ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DA
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

PÓS GRADUAÇÃO **PIBONAS**

**Estratégia de Negócios em TI
(Parte 5)**

SLA

Prof. Me. Walteno Martins Parreira Jr



SLA

O que é entregar um bom serviço

?

Prof. Walteno Martins Parreira Jr

2

Um bom Serviço



- Considerando alguns exemplos:
 - Um rodovia com telefone de emergência a cada 50 km.
 - Uma pizzaria do tipo *delivery* que entrega a pizza em 2 horas.
 - Uma central de serviços que inicia o atendimento em 2 horas.
 - Um resgate que chega em 6 horas.
 - Uma linha de ônibus, onde o ônibus passa 1 vez ao dia.

O que é afinal?!?!?

Prof. Walteno Martins Parreira Jr

3

O que é SLA (Service Level Agreement)



- Jurídico
 - Um contrato e deve ser cumprido
- Gerente
 - É ferramenta de trabalho para gestão
- Cliente
 - É garantia de receber
- Operação
 - São as regras



Prof. Walteno Martins Parreira Jr

4

Introdução



Um Service Level Agreement, ou SLA, é um contrato entre um provedor de serviços de TI e um consumidor que especifica, usualmente em termos mensuráveis, que serviço o fornecedor vai suprir.

Níveis de serviço são determinados no início de qualquer relação de outsourcing (terceirização de TI) e são utilizados para medir e monitorar a performance do provedor de serviços.

Introdução



Conforme o uso do outsourcing avançou a cadeia de valor na TI, alguns consumidores começaram a achar os acordos de níveis de serviços tradicionais inadequados, particularmente quando procuravam por inovação dos provedores ou quando tentavam integrar soluções diversas dos fornecedores.

Alguns chefes de TI estão se afastando dos contratos de TI técnicos ou orientados a tarefas e tempo de atividade dos colaboradores para acordos de serviços orientados ao negócio.

SLA e OLA



- SLA – **Service Level Agreement**
 - Documento que descreve o nível de serviço que será prestado pelo contratado
- OLA – **Operational Level Agreement**
 - Documento que descreve o nível de serviços para clientes internos. Precisa constar prazos de todos os departamentos envolvidos.

SLA e OLA



- SLA – **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**
 - Documento que descreve o nível de serviço que será prestado pelo contratado
- OLA – **ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL**
 - Documento que descreve o nível de serviços para clientes internos. Precisa constar prazos de todos os departamentos envolvidos.

SLA - Importância



- É preciso formalizar
- Simples e conciso
- Claro para todas as partes
- Determina responsabilidades e procedimentos
- Parâmetro para medição e eficiência do serviço
- Define expectativas para diminuir conflitos entre Central de Serviços e usuários

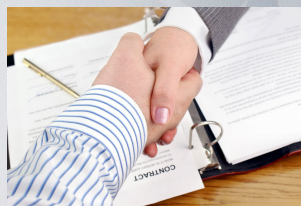
Prof. Walteno Martins Parreira Jr

9

SLA – Etapas de implementação



- Descrição dos serviços prestados
- Rascunho
- Negociação entre as partes
- Definição
- Monitoramento
- Revisões Periódicas



O escopo e a forma de um SLA mudam à medida que se desenvolve o relacionamento
As cláusulas devem refletir as obrigações de ambos, clientes e fornecedores

Prof. Walteno Martins Parreira Jr

10

SLA – O que deve constar



- Catálogo de serviços
- Prazos de entrega/solução
- Vigência
- Incentivos e penalidades
- Frequência das revisões
- Assinaturas

**Deve constar detalhes como:
Processo de escala (quem, quando e como)**

SLA – O que deve constar



- Deve-se fazer constar também o que não está incluído.
- Evitar o 100% (de tudo), isso não existe!
- Constar os contratos de apoio nos quais são especificados acordos de serviços contratados
- Constar os OLA's

**Se para o trabalho fluir normalmente, o SLA é
constantemente consultado, tem algo errado.
O SLA deve ser amplamente conhecido.**

SLA – O que considerar



- Verba disponível para implantação e manutenção
- Quais os processos são críticos ao negócio
- Impacto no negócio por paradas não programadas
- Participação e aprovação dos envolvidos

SLA – Duração do contrato



A opinião predominante sobre a questão tem mudado ao longo dos anos. Quando o outsourcing emergiu como uma opção viável para prover serviços e suporte de TI os contratos de longa duração eram a norma.

Conforme alguns desses negócios iniciais foram perdendo seu brilho e terminaram, clientes e fornecedores começaram a reduzir a duração dos contratos.

SLA – Qual a duração ideal?



Depende do que está sendo terceirizado junto ao provedor e também porque está.

Uma negociação de outsourcing para transformação do negócio (conhecido como BTO – *Business Transformational Outsourcing*) vai requerer mais tempo para tanto clientes como fornecedores colherem seus frutos, e por isso precisa ser estruturado num contrato de longo termo.

SLA – Qual a duração ideal?



Ao terceirizar suporte ao data center ou manutenção de estações de trabalho, uma relação de curta duração funcionaria melhor.

De maneira geral, contratos demasiadamente longos (com mais de sete anos de duração, digamos assim) são desaconselhados, ao menos que haja um alto grau de flexibilidade elaborado no contrato.

SLA – SMART



- S - specific (Específico)
- M - mensurable (Mensurável)
- A - achievable (Executável)
- R - realist (Realista)
- T - timetable (Temporal/prazos)

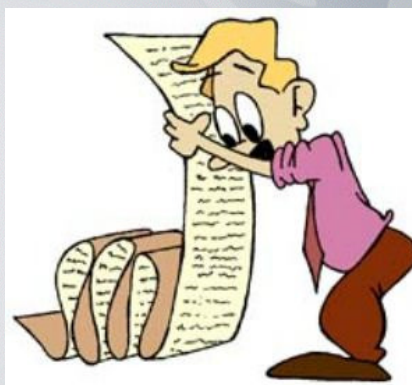
Prof. Walteno Martins Parreira Jr

17

SLA – Abrangência dos serviços



- Incidentes
- Dúvidas
- Requisições
- Mudanças
- Telefonia
- Consumíveis
- Serviços em geral
- Etc...



Prof. Walteno Martins Parreira Jr

18

SLA – Categorias de Métricas

- **Volume de serviço**
- **Qualidade:**
 - ✓ taxas de defeito
 - ✓ conformidade a padrões
 - ✓ qualidade técnica
 - ✓ disponibilidade de serviço
 - ✓ satisfação do serviço
- **Responsividade**
 - ✓ Tempo de implementação
 - ✓ Tempo de acionamento
 - ✓ Quantidade de serviços não atendidos
- **Eficiência**
 - ✓ Utilização da equipe
 - ✓ Níveis de retrabalho

Prof. Walteno Martins Parreira Jr 19

SLA – Tabela de Prioridades

Crítico Solução: 01hr	Usuários VIP ou grande numero de usuários com sistema inoperante ou um aplicativo com desempenho deteriorado, impactando o negócio da empresa
Urgente Solução: 02hr	Usuário inoperante impactando diretamente em seu trabalho
Normal Solução: 06hr	Aplicativo, não-crítico com desempenho deteriorado, não impactando as atividades dos usuários

Prof. Walteno Martins Parreira Jr 20

SLA – Medidas de performance



- Determinar o percentual mínimo que o serviço deverá ser entregue em conformidade com o SLA.

Exemplo:

CHAMADOS SOLUCIONADOS		
Crítico	Urgente	Normal
95%	90%	85%

Prof. Walteno Martins Parreira Jr

21

Discussão do tema

Debate em Sala

É recomendado entregar além do acordado

?

Ouvir a opinião de cada aluno em sala...

Prof. Walteno Martins Parreira Jr

23

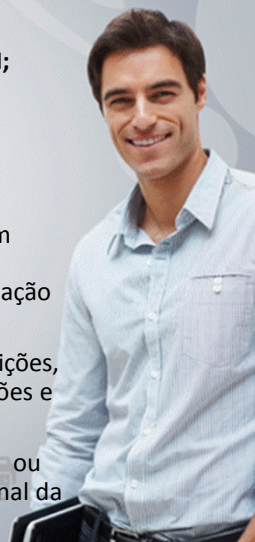
ATIVIDADE (6ª)

- Leia os textos indicados (disponíveis no site do professor) e faça uma dissertação sobre o tema da aula.
- ✓ 5 passos para definir um bom Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Renê Chiari;
- ✓ Os 7 pecados capitais do SLA – André Lizuka;
- ✓ Como aumentar a taxa de sucesso dos contratos de SLA – Stephanie Overby;
- ✓ Gestão de contratos com SLA - Eduardo Mayer Fagundes
- Identifique as vantagens e desvantagens dos contratos SLA. Fazer um documento contendo as informações solicitadas acima e também uma conclusão sobre o tema, conectando a informação apresentada com a teoria.
- Fazer uma apresentação de no máximo 15 minutos para os colegas e o professor.
- Produzir o texto em grupo com o máximo de dois alunos e entregar para o professor e apresentar as conclusões no final da aula.

Prof. Walteno Martins Parreira Jr

ATIVIDADE FINAL (entrega)

- Leia os textos e faça um **texto** sobre o tema da aula.
- ✓ **Brasil pode crescer como polo de offshore de TI;**
- ✓ **Brasil assume 3ª posição no ranking mundial de offshore outsourcing de TI;**
- ✓ **Brasil está entre os 30 melhores países para offshore de TI;**
- ✓ **Companhias Off-shore;**
- ✓ **Cultura empresarial é obstáculo para avanço de offshore brasileiro, aponta analista.**
- Identifique os objetivos e oportunidades do processo de Offshore no Brasil e explique o que você entendeu. Fazer um documento contendo as informações solicitadas acima e também uma conclusão sobre o tema, conectando a informação apresentada com a teoria.
- O texto deve ter: Capa, Introdução, Desenvolvimento (definições, objetivos, oportunidades, outras anotações, etc...), Conclusões e Referencias.
- Produzir o texto em grupo com o máximo de 2 (dois) alunos ou individualmente e entregue impresso para o professor no final da aula.



ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estratégia de Negócios em TI (Parte 5)

SLA

Prof. Me. Walteno Martins Parreira Jr
www.waltenomartins.com.br

