

5 passos para definir um bom Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Renê Chiari

Apesar do SLA ter se tornado um jargão bastante conhecido e utilizado, é comum encontrar documentos mal escritos, com falta de informações e definições confusas até para o próprio provedor de serviços. Isso não é bom nem para o provedor, e nem para o cliente, pois dá margem para discussões que podem comprometer o bom relacionamento entre as partes, e em casos mais graves até causar uma rescisão contratual (no caso de provedores de serviço externos) ou a decisão pelo *outsourcing* (no caso de provedores de serviço internos).

É preciso entender que um acordo de nível de serviço é muito mais do que um documento descrevendo prazos de atendimento e resolução de chamados. Trata-se de um acordo que deve deixar claro **todas as garantias** que o provedor de serviço oferece em relação aos serviços que foram contratados, e a forma como estes níveis de serviço serão medidos, reportados e melhorados continuamente.

Para resumir: **o (bem) combinado não sai caro!**

Se você nunca desenvolveu um SLA ou acha que o utilizado atualmente na sua empresa precisa de ajustes, responder as seguintes perguntas é um bom começo. Lá na ITIL (Service Design) você vai encontrar um modelo bastante robusto de um Acordo de Nível de Serviço. O que eu estou sugerindo adiante é uma abordagem mais simples e realista.

Pergunta 1: O que?

Qual o serviço que está sendo objeto deste acordo? Contextualizar o serviço já no primeiro capítulo é uma boa pedida. Aqui também pode-se fazer referência ao Catálogo de Serviços.

Importante incluir as exclusões, que são as situações em que este acordo de nível de serviço não é aplicável. Isto evita uma série de aborrecimentos futuros. Um dos assuntos mais comumente esquecidos é o “Stop SLA” (ou pausa no SLA), onde são considerados os períodos em que os casos estão sob tratamento de suporte do próprio cliente, ou seja, o provedor de TI não deveria assumir o ônus por este período de tempo.

Pergunta 2: Quando?

Quando o serviço deve ser fornecido? Deveria ser incluído no mínimo, o percentual de disponibilidade do serviço, o horário do serviço (período em que deve estar disponível, por exemplo: em horário comercial, 24x7, etc), o horário do suporte ao serviço (Service Desk por exemplo). Importantíssimo também considerar condições de exceção, como feriados, finais de semana, etc.

Pergunta 3: Quanto?

Esta pergunta não tem relação com valor a ser pago pelo serviço, que normalmente já definido no Catálogo de Serviços, e sim em qual quantidade e com qual desempenho o serviço será entregue. Ou seja, requisitos de capacidade.

Pode-se inquirir por exemplo: Taxas de resposta, número máximo de transações simultâneas, usuários concorrentes, etc.

Outra boa sacada é considerar “lotes” e “franquias” de requisições de serviços. Por exemplo: considerar um lote máximo de requisições simultâneas do tipo X. Caso a quantidade ultrapasse o limite, será necessário como uma mudança (exige aprovação e um projeto associado). Em outros casos é possível acordar cobrança adicional quando a franquia de requisições for atingida, como forme de influenciar o comportamento dos usuários.

Pergunta 4: Como?

Talvez este seja o capítulo mais extenso, e com direito a incluir alguns tópicos:

Papeis e responsabilidades

Uma boa prestação de serviço exige que não somente o provedor, mas também o cliente, cumpram alguns deveres. Se engana quem acha que o cliente (e os usuários) não têm responsabilidades.

Suporte ao Cliente

Neste tópico, algumas informações importantes como os possíveis canais de contato do cliente com o Service Desk, os tempos de resposta para cada tipo de caso de acordo com os critérios de priorização, matriz de escalonamento, etc, podem ser incluídas.

Reporte e análise crítica do serviço

A maioria dos Acordos de Nível de Serviço não deixam claro a periodicidade e a forma como os níveis de serviço serão medidos, reportados, analisados criticamente junto ao Cliente e continuamente melhorados. Este momento é uma excelente oportunidade não só para identificar os pontos falhos na entrega de serviços, mas também oportunidades de novos negócios. Vale lembrar que este item é, inclusive, um requisito da norma ISO/IEC 20000.

Canal de Reclamação

Seja lá qual for o nome mais adequado: ombudsman, ouvidoria, etc. O importante é mencionar um canal onde o cliente possa reclamar caso não esteja satisfeito com o serviço, e garantir que será dado um tratamento adequado a esta reclamação.

Pergunta 5: E se der \$%@&... ??

Como dizem os americanos: “coisas” acontecem...

O provedor deve estar preparado para imprevistos de grande magnitude. O Acordo de Nível de Serviço pode deixar claro para o Cliente a existência de um plano de continuidade, ou considerações que evidenciem que o provedor gerencia os riscos de seus serviços, endereçando respostas adequadas para cada um deles.

Ao ler este artigo, definir um Acordo de Nível de Serviço pode parecer fácil mas está longe disso. Estes são apenas alguns dos ingredientes básicos de uma atividade que leva tempo, e muita discussão.

Disponível em <<http://www.itsmnapratica.com.br/5-passos-para-definir-um-bom-acordo-de-nivel-de-servico-sla/>>