

**NEGÓCIOS > ESTRATÉGIAS****Como aumentar a taxa de sucesso dos contratos de SLA**

(<http://computerworld.com.br/negocios/2013/03/07/como-aumentar-a-taxa-de-sucesso-dos-contratos-de-sla>)

Por **Stephanie Overby**, CIO/EUA

Publicada em 07 de março de 2013 - 07h30

**Definir muito bem o escopo da prestação de serviço e avaliar as necessidades do negócio são algumas das recomendações dos especialistas para fechar um bom acordo.**

A necessidade de reavaliação dos modelos de SLA (acordo de nível de serviço, em português) firmados entre clientes e prestadoras de serviços terceirizados de TI é latente. Especialistas afirmam que as empresas avaliam esse tipo de cláusula apenas por questões técnicas, como a adequação para os serviços de nuvem, que exige cláusulas específicas, mas esquecem de analisar as implicações para o negócio.

Definir muito bem o escopo da prestação de serviço e avaliar as especificidades da atividade e sua importância e criticidade para o negócio é a primeira atitude para fechar um bom SLA. Definir o escopo de atividades é uma das coisas mais difíceis e que merece muita atenção. Só é possível fazer um bom acordo de nível de serviço se o contrato estiver muito claro.

Outra dica importante é pensar em um acordo que atende as necessidades do negócio. Em caso de uma loja virtual, por exemplo, é preciso lembrar que é inadmissível ficar fora do ar em véspera de Natal ou Dia das Mães, quando acontecem as últimas vendas. Cada negócio tem suas necessidades específicas, é preciso levá-las para estabelecer um bom contrato.

A transformação dos SLAs atuais em regras que contemplem todas as áreas corporativas não é simples. E deve seguir os seguintes passos:

**1. Envolve as áreas de negócio:** “Assim como a definição dos acordos de nível de serviço – precificação, legalidade, duração de contratos – é feita pela TI com a participação de outros departamentos da companhia (finanças, jurídico, entre outros), o mesmo deve acontecer com o monitoramento do nível dos serviços”, afirma o sócio da consultoria norte-americana de terceirização Pace Harmon, Steve Martin.

“Sem a participação dos departamentos que são diretamente impactados pelos serviços no processo de avaliação dos SLAs, os aspectos julgados pela contratante continuarão levando em conta apenas questões como disponibilidade e suporte”, diz ele.

**2. Avalie a prioridade dos serviços:** nenhum fornecedor tem capacidade infinita de recursos e, por isso, é papel dos clientes identificar quais funções são mais estratégicas para sua operação e não podem ficar descobertas pelos SLAs.

No entanto, para evitar futuros conflitos, os gestores de TI devem definir quais as prioridades da companhia juntamente com os executivos de negócio. “Além disso, é preciso que os representantes dos departamentos envolvidos também assinem o contrato com a prestadora de serviços”, afirma Martin.

**3. Direcione um profissional para a avaliação dos SLAs:** na maioria das vezes, o desafio de gerenciar globalmente os acordos de nível de serviços não pode ser superado apenas com participação de um fornecedor – já que a mesma companhia provavelmente terá contratos com diversas empresas de terceirização de TI.

Por isso, a empresa contratante deve alocar um profissional (com conhecimentos técnicos e de negócios) para gerenciar os SLAs de toda a organização. Esse executivo terá a missão de identificar as necessidades de cada departamento e traduzi-las para os fornecedores.

**4. Avalie os acordos de nível de serviços constantemente:** geralmente os SLAs são definidos na ocasião da contratação dos fornecedores e permanecem com as mesmas determinações por muito tempo. Os negócios mudam, novas tecnologias surgem e as necessidades das companhias são alteradas por essas variáveis. Por isso, os acordos devem ser reavaliados periodicamente para que estejam sempre atuais.

