GESTÃO DE CONTRATOS COM SLA

Eduardo Mayer Fagundes
e-mail: eduardo@efagundes.com

Introdução

Cada vez mais as empresas estão contratando serviços baseados em níveis de serviços, conhecidos pela sua sigla em inglês - SLAs – *Service Level Agreements*. Para administrar esses contratos é necessário que tanto as prestadoras de serviços como as empresas contratantes possuam um gerenciamento dos parâmetros contratos. Um gerenciamento eficiente não significa ser sofisticado, com uma infinidade de parâmetros a serem acompanhados, onde em alguns casos tornar-se o fim e não o meio para atender os requisitos do negócio que o serviço se propõe. A simplicidade e conhecimento pleno dos parâmetros contratados são fundamentais para a boa gestão do contrato, evitando conflitos pessoais e contratuais entre empresas e provedores dos serviços. Esse artigo se propõe a apresentar uma solução simples de gerenciamento de SLA, capaz de acompanhar a performance do serviço e identificar parâmetros que afetam o serviço.

A elaboração de uma proposta de serviço deve iniciar com a identificação dos requisitos do negócio da empresa que o serviço irá atender. Os "interessados" pelo serviço, normalmente os usuários finais da empresa, devem compreender, opinar e concordar com os parâmetros definidos. Os profissionais envolvidos no processo de contratação devem explorar a real necessidade dos parâmetros contratados, pois existe a tendência de subestimá-los para reduzir os custos ou superestimá-los para garantir um alto nível serviço com altos custos desnecessários. Lembrando que em ambientes de negócios altamente competitivos o custo é a diferença para uma boa performance no mercado. Um SLA bem dimensionado significa garantir custos adequados para o negócio da empresa e não apenas para o contrato de serviços.

O gerenciamento do SLA, conhecido como SLM – *Service Level Management*, é realizado através do acompanhamento dos parâmetros do contrato. Esse acompanhamento exige o uso de ferramentas de software que registrem a abertura de chamados na "help-desk", tempos de paralisação de equipamentos e outros eventos que tornam indisponível o serviço. Além desses parâmetros técnicos, outros aspectos do serviço da prestadora devem ser acompanhados para garantir a continuidade do contrato e evitar conflitos entre as partes, tais como: nível satisfação geral da contratante com a contratada e qualidade do gerenciamento do serviço.

Oito Parâmetros Básicos de Gerenciamento do SLA

Podemos considerar oito parâmetros básicos para o gerenciamento do SLA, como mostra a figura 1:

1. MTBF – Tempo Médio entre Falhas
2. MTTR – Tempo Médio de Reparo
3. Disponibilidade

Copyright©2004 por Eduardo Mayer Fagundes. Proibida a reprodução parcial ou total do artigo.

4. Disponibilidade Percebida
5. Documentação
6. Performance da Help-desk
7. Segurança
8. Pesquisa de Satisfação dos Interessados

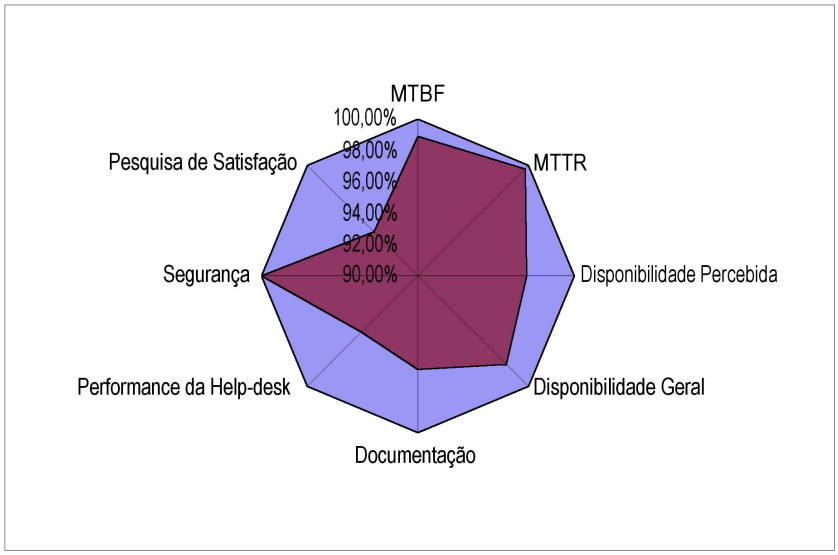

Figura 1: Parâmetros de Gerenciamento do SLA

MTBF – Mean Time Between Failures
É um termo que vem da indústria de informática e é mais adequado à especificação da duração de um computador ou componente de computador antes de apresentar uma falha. Em uma rede de computadores o MTBF é designado para expressar o *tempo médio entre interrupções de serviço* (MTBSO – mean time between service outage), levando-se em consideração que uma rede é um serviço e não um componente. A meta típica de MTBF para uma rede de alta confiabilidade é 4.000 horas. Em outros termos, a rede não deve falhar com freqüência maior que uma vez a cada 4.000 horas ou 166,67 dias. No gráfico da figura 1 o MTBF é medido percentualmente em relação a todos os componente e serviços do contrato. Por exemplo, se o MTBF é de 4.000 horas o SLA é 100%. A formula que calcula o MTBF é:

$$MTBF = \Sigma (TT_n \text{ .abertura} - TT_{n-1} \text{ .abertura}) / (n^o \text{ TT} - 1)$$

Onde TT significa *Trouble Ticket* e a formula considera o intervalo de tempo entre uma abertura e outra de um chamado para um mesmo componente ou serviço.

MTTR – Mean Time To Repair
Esse termo refere-se ao tempo médio para reparo de um componente ou serviço (MTTSR – mean time to service repair). Esse parâmetro associado ao MTBF mede a eficiência do reparo de um componente ou serviço. Note que não basta reparar o componente rapidamente se este apresenta constantes problemas de interrupção.

Copyright©2004 por Eduardo Mayer Fagundes. Proibida a reprodução parcial ou total do artigo.

Uma meta de MTTR típica é de uma hora para redes de alta confiabilidade. A formula que calcula o MTTR é:

MTTR = Σ tempo de reparo / nº TT

Em redes de alta disponibilidade para se atingir o MTTR a prestadora deve ter um processo eficiente de substituição de componentes e meios redundantes para assegurar a continuidade dos serviços.

Disponibilidade
Esse parâmetro mede a disponibilidade total do serviço contratado, muitas vezes considerando um período estendido ao horário de trabalho regular da empresa. Na maioria das vezes os contratos de prestação de serviço são para atender ao processamento de dados que opera 24 horas por dia e 7 dias por semana. Em alguns casos, uma paralisação fora do horário de trabalho da empresa pode representar um impacto menor que no horário nobre. A formula que calcula a disponibilidade é:

Disponibilidade = MTBF / (MTBF + MTTR)

Aqui existem varias opiniões de como medir esse parâmetro num sistema. A pergunta que se coloca é se devemos considerar a soma de todos os componentes e serviços, mesmo que não tenha ocorrido uma paralisação total do serviço? Minha opinião é que sim, pois esse parâmetro mostra a performance total do serviço.

Disponibilidade Percebida
Esse parâmetro identifica a disponibilidade do serviço percebida pelo "interessado" no serviço, medida a partir dos registros da help-desk. Essa disponibilidade pode ser menor que a contratada do prestador do serviço, uma vez que entram outros fatores do serviço, tais como: disponibilidade das aplicações e energia do prédio. A formula que calcula a disponibilidade percebida é:

Disponibilidade Percebida = 1 – (Σ tempo de indisponibilidade / tempo total de aferição) * 100

É importante a comparação entre os parâmetros de disponibilidade total e percebida para corrigir problemas fora do domínio da prestadora, preservando dessa forma o negócio e a imagem da prestadora perante os "interessados".

Documentação
Esse parâmetro mede o nível de atualização da documentação e o nível de detalhamento negociado previamente. A documentação é importante para garantir a rápida solução de problemas e evitar a ruptura do serviço em caso indisponibilidade dos técnicos que operam o serviço no dia-a-dia. Cada empresa deve negociar uma formula para calcular esse parâmetro. Uma das formas é fazer aleatoriamente uma inspeção na documentação e medir o número de itens que estão atualizados.

Copyright©2004 por Eduardo Mayer Fagundes. Proibida a reprodução parcial ou total do artigo.

Performance da Help-desk
Esse parâmetro é a média de um conjunto de no mínimo três outros parâmetros:

1. Atendimento das chamadas telefônicas no 3º ou no 4º toque do telefone;
2. Tempo de resolução de problemas;
3. Percentual de solução de problemas pelo telefone;

Para medir o parâmetro de atendimento das chamadas em 3 ou 4 toques é necessário um sistema telefônico especial, conhecido como DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, que mede automaticamente a performance dos atendentes. Os outros parâmetros são medidos pelo sistema que controla a abertura e fechamento dos trouble tickets.

Segurança
Cada vez mais a segurança é um fator importante na gestão da infra-estrutura das empresas. Os prestadores de serviços devem seguir a política de segurança da empresa contratante, respeitando seus critérios de segurança. Mesmo que a empresa contratada considere super-dimensionado os critérios de proteção e controle. Seguindo o exemplo da documentação, cada empresa deve definir a forma de como medir esse parâmetro de controle. Uma das maneiras é realizar periodicamente uma inspeção nos controles e processos para avaliar se estão sendo rigorosamente seguidos pelo pessoal operacional e gerencial. Caso se identifique um desvio nos processos, um plano de ação deve ser elaborado e mensalmente avaliado seu progresso.

Pesquisa de Satisfação
A contratada e a contratante devem elaborar uma pesquisa de comum acordo para ser submetida mensalmente aos interessados pelo serviço prestado. Essa pesquisa deverá identificar o nível de satisfação dos usuários do serviço. Um descontentamento com o serviço que não reflita com os parâmetros de disponibilidade percebida e performance da help-desk pode mostrar que os usuários não estão cientes dos acordos de níveis de serviços negociados e se faz necessário uma campanha interna de esclarecimento. Isso pode levar uma renegociação do contrato alterando os nível de serviço acordados. A pesquisa a ser submetida deve ser objetiva sem deixar margem à interpretação pelos usuários. Dependendo da negociação entre as empresas as perguntas da pesquisa podem ter pesos diferenciados para melhor avaliar o nível de serviço.

Concluindo, o SLA é uma excelente forma de contratar serviços, pois estabelece os parâmetros que devem ser atingidos pelo provedor de serviços. Porém, os contratos baseados em SLA devem ter um gerenciamento eficiente para evitar perdas e desgaste no relacionamento entre a contratante e a contratada.

Copyright©2004 por Eduardo Mayer Fagundes. Proibida a reprodução parcial ou total do artigo.

DADOS DO AUTOR

Eduardo Mayer Fagundes estuda os impactos da tecnologia da informação e modelos de gestão de TI nas organizações, focando em tecnologia, técnicas e gestão de pessoas. Seu livro "Como Ingressar nos Negócios Digitais" foi publicado em parceria com o SEBRAE Nacional com o objetivo de ampliar a visão empresarial no comércio eletrônico.

Eduardo é graduado em engenharia elétrica, possui especialização em telecomunicações e é mestre em ciência da computação. Foi professor por mais de 20 anos em conceituadas instituições de ensino. Palestrante em vários seminários e congressos. Foi gerente de infra-estrutura e sistemas da Ford Brasil, responsável pelo desenho da infra-estrutura de TI da moderna fábrica da montadora em Camaçari-Bahia.

Atualmente é diretor de TI (CIO) das empresas do grupo americano AES no Brasil. A AES atua nos mercados de geração e distribuição de energia e na área de telecomunicações. A AES Eletropaulo, maior distribuidora de energia da América do Sul, é uma das empresas do grupo.

Escreve artigos no site www.efagundes.com.

Copyright©2004 por Eduardo Mayer Fagundes. Proibida a reprodução parcial ou total do artigo.