



WORKSHOP SLA – Acordo de Nível de Serviço

Ementa

Definição do SLA. Funções e Objetivos do SLA. Métricas. Ciclo de Vida do SLA. Modelo de SLA. Gerenciamento de Nível de Serviço. SLA Model Canvas.

Objetivos

- Entender os conceitos relacionados ao Service Level Agreement
- Identificar métricas e necessidades do cliente/fornecedor
- Esboçar um SLA atendendo às métricas e necessidades do cliente/fornecedor
- Entender os conhecimentos de Service Level Management
- Aplicar os conhecimentos de Service Level Management

Conteúdo Programático

- Definição do SLA
- Funções e Objetivos do SLA
- Métricas
- Ciclo de Vida do SLA
- Modelo de SLA
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- SLA Model Canvas

Metodologia

- Aula expositiva
- Estudo de caso
- Exercícios e discussão
- Uso prático do SLA Model Canvas

Bibliografia Básica

- MUNCINELLI, G.. Acordo de Nível de Serviço. Revista RTI - Redes, Telecom e Instalações. São Paulo: Aranda, p.76 - 81, 2012
- LEE, John J.; BEN-NATAN, Ron. Integrating Service Level Agreements: Optimizing Your



- OSS for SLA Delivery. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc, 2002. ISBN 0-471-21012-9
- Hiles, Andrew N., (1994) "Service Level Agreements: Panacea or Pain?", The TQM Magazine, Vol. 6 Issue: 2, pp.14-16, <https://doi.org/10.1108/09544789410053966>
 - Hurvitz, J.; Bloor, m R.; Kaufman, M.; Halper, F..Service Management for Dummies. Hoboken : Wiley Publishing, Inc, 2009.
 - Parish, Robert J., (1997), "Service level agreements as a contributor to TQM goals", Logistics Information Management, Vol. 10 Iss 6 pp. 284 - 288
 - OGC - Office of Government Commerce. Introdução ao ITIL. London : TSO, 2006. ISBN 10:01-13310-34-X
 - Gartner. A Guide to Successful SLA Development and Management. 2000.
 - META Group. Service-Level Agreements: A Framework, Template, and Implementation Toolkit. 2001.

Bibliografia Complementar

- BALLOU, Ronald H. Gerenciamento da cadeia de suprimentos/Logística empresarial. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- LIMA, Raphael Travensoli Silva de. Terceirização de Frota: Parâmetros Técnicos e um Modelo de Contrato com SLA. Trabalho de Conclusão de Curso MBA em Gerenciamento de Sistemas Logísticos. UFPR. 2014
- FONTOLAN, Mariana Ribas. Estudo do Nível de Serviço Logístico Adequado aos Clientes de Países Andinos Atendidos por uma Empresa de Cabeamento Estruturado na Colômbia. Trabalho de Conclusão de Curso MBA em Gerenciamento de Sistemas Logísticos. UFPR. 2014