

SLA Canvas em telecomunicações

Gianfranco Muncinelli, Diretor Associado da Intedya International Dynamic Advisors, Sócio da Muncinelli Consultoria e Treinamento e professor em cursos de MBA em programas como FGV Management, ISAE, UFPR e Steinbeis University (Berlin - Alemanha)
José Eduardo Pécora Junior, Professor do Departamento de Administração Geral e Aplicada da UFPR

Este artigo propõe o uso do SLA Model Canvas como um modelo de concepção preliminar dos parâmetros que constituem um acordo de nível de serviço, sendo ponto de partida para demais documentos que constam do SLA, normalmente anexo ao contrato de prestação de serviços.

O permanente desafio para a solução de problemas e a existência de equipes multi e transdisciplinares faz necessária uma melhor comunicação para que o trabalho em equipe entregue a solução de forma eficiente e eficaz.

As estratégias chamadas de “canvas” (literalmente “tela” em português) trazem esse componente de comunicação visual tão importante para a cocriação e entendimento dos envolvidos a respeito do que se está estudando. Evidentemente que o trabalho mental dos integrantes da equipe é que resolverá o problema, porém a forma de comunicação será fundamental para proporcionar a interatividade e a potencialização do trabalho em grupo.

Não se fala de nada novo. A Toyota usa o Relatório A3 há décadas com sucesso e maestria, pregando que as informações presentes nessa folha de papel são as mais relevantes. Além disso, nesses relatórios, o que importa não é a elegância, e sim o processo de comunicação, pois o A3 integra o método de solução de problemas e tomada de decisão [4].

O objetivo deste artigo é propor o uso do SLA Model Canvas como modelo de concepção preliminar

dos parâmetros que constituem um acordo de nível de serviço.

Acordo de nível de serviço

Também conhecido por seu acrônimo da língua inglesa SLA - Service Level Agreement. Hiles [2]. Tem uma definição clara e didática: SLA é um acordo de nível de serviço entre o provedor do serviço e seus clientes que quantifica a qualidade mínima do serviço que a organização precisa. A figura 1 mostra uma visão do serviço, do cliente, das requisições e interface.

Como toda definição, ela é simples, porém, todas as partes são importantes.

É um acordo, ou seja, é negociado e envolve uma compreensão das necessidades e restrições de cada lado, resultando em um compromisso assinado.

Quantifica o nível de serviço, ou seja, métricas devem ser definidas e decididas por ambas as partes do SLA, que representem a qualidade do serviço a ser entregue.

A qualidade mínima do serviço: a palavra mínima aqui não é pejorativa, pois melhores qualidades custam mais dinheiro. Tudo acima do mínimo pode ser considerado

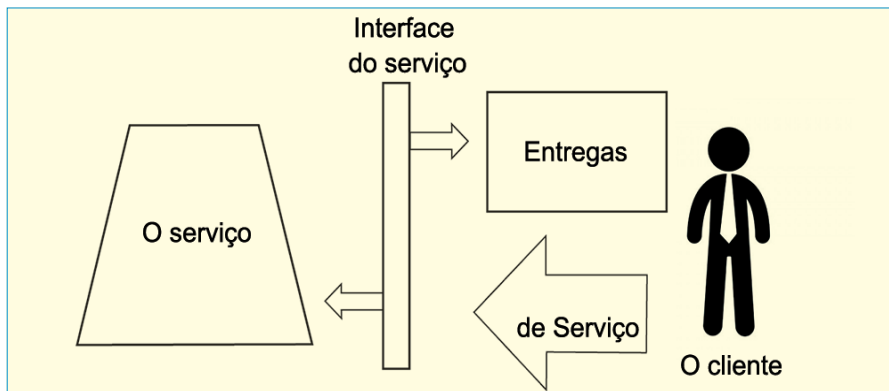


Fig. 1 - Visão externa do serviço [3] adaptado

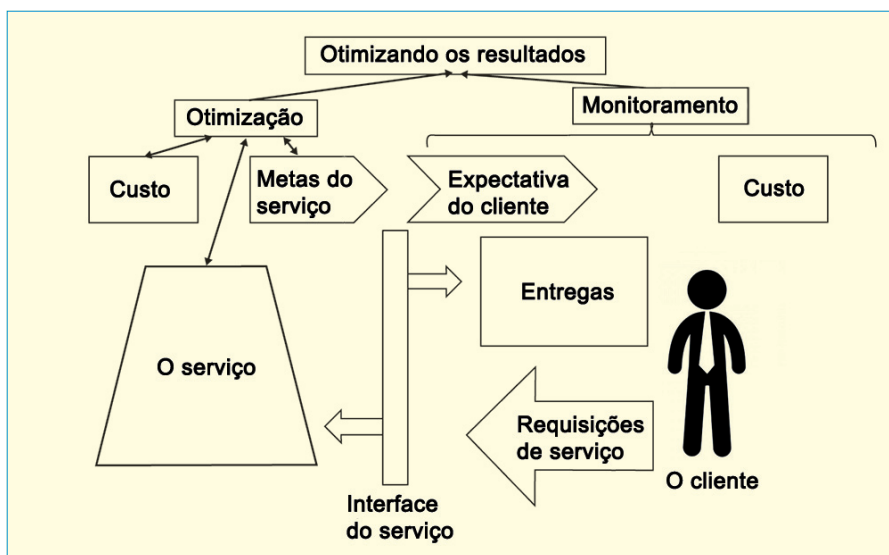


Fig. 2 - Serviço sujeito a restrições comerciais [3] adaptado

um excesso e, portanto, um aumento nos custos. Por outro lado, a qualidade tem de ser aceitável pelos clientes.

O conceito de SLA é largamente usado em telecomunicações e tecnologia da informação, visando tratar alguns aspectos como: gerenciar a indisponibilidade bem como a satisfação dos clientes, mitigar a indisponibilidade do serviço, perda de credibilidade e melhoria do relacionamento com o cliente. Na logística o SLA também é usado na relação entre compradores e fornecedores, alinhando assim as expectativas de ambos os lados e dando um caráter legal para esta relação. A figura 2 mostra as restrições acima comentadas influenciando o provimento do serviço.

O acordo de nível de serviço deve estar alinhado à estratégia de crescimento da empresa. Isso vale tanto para a companhia que presta os serviços (para melhor fornecer seus serviços e obter redução de custos, flexibilidade, controle, gestão do risco, transparência, foco em satisfação de clientes) quanto para a empresa que compra os serviços (evitando grandes mudanças

PCR Plásticos Contínuos Reforçados Ltda.
SEMPRE NA BUSCA DE NOVAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

GUIA DE FIBRA PCR

PASSA FIO DE FIBRA PCR

www.pcrplasticos.com.br *Tecnologia e Fabricação Própria.*

"A SOLUÇÃO ECONÔMICA PARA A PASSAGEM DE CABOS E FIOS EM DUTOS SUBTERRÂNEOS E TUBULAÇÕES INTERNAS"

Telefone: (21) 2590-9449 | (21) 2270-0827 | (21) 2560-5116 comercial@pcrplasticos.com.br

operacionais para adaptar-se ao serviço fornecido, perda de produtividade, incremento do uso da tecnologia na geração de bens e serviços). Muitas vezes isso se caracteriza como um fator crítico de sucesso.

O SLA Model Canvas

O capítulo sobre o Relatório A3, Liker (2007) inicia com uma frase de efeito: “A solução de problemas tem a ver com o pensamento. Mas escrever as coisas pode ajudar a pensar”. Em outras palavras, o processo de construção de ideias pode ser auxiliado pelo processo de documentação.

A estratégia de Canvas popularizou-se e é usada de forma muito produtiva para diversas atividades como: inovação, lean, coaching, marketing, startup, change [6].

Para uma melhor interação e uma construção mais didática e incremental, o SLA Model Canvas é derivado diretamente do relatório A3, contemplando as fases:

- Definição e descrição do problema
- Análise do problema
- Plano de implementação & resultados
- Passos futuros

A figura 3 mostra o SLA Model Canvas e a conexão com o relatório A3.

Cada bloco deve ser preenchido na ordem das setas da figura 2:

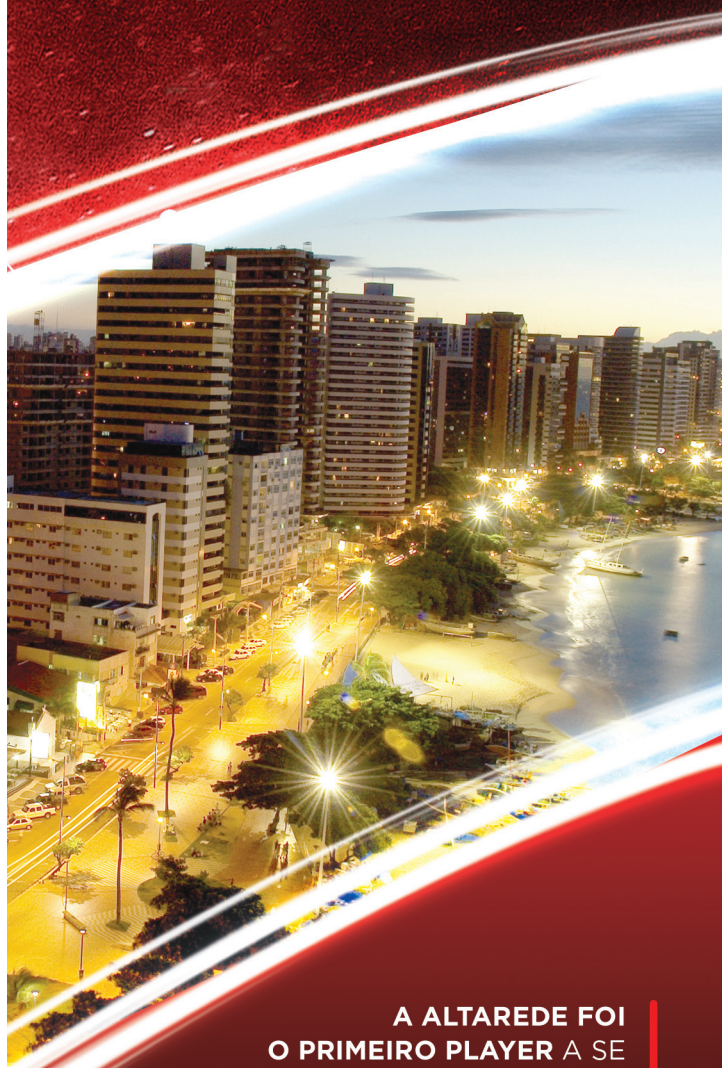
- Definição do serviço
- Problemas atuais
- Valor para o negócio
- Requisitos (cliente, fornecedor, expectativas)
- Papéis, responsabilidades e demarcação
- Recursos
- Métricas/metabol
- OLA - Operational Level Agreement (Acordo de Nivel Operacional).
- Custo
- Comunicação/relatórios/escalation
- Ciclo de revisão

A teoria completa está no artigo “SLA Model Canvas”, publicado no XXV SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção, em 2018, ou em www.slacanvas.com.br.

A sessão do SLA Model Canvas

Sugere-se uma sessão com a equipe responsável pelo serviço, que conheça os desafios atuais (e os problemas enfrentados) ou que participou do desenho do produto que ainda será ofertado ao cliente. A ferramenta prevê uma revisão – um ponto no futuro para retomar o raciocínio e revalidar os conceitos já existentes. Os blocos são preenchidos com o auxílio de adesivos autocolantes – que permitem adicionar, retirar e ajustar as ideias – o que também proporciona aos participantes uma sensação de propriedade e comprometimento com o sucesso.

PROVEDORES ISP PODEM TER ALTA CAPACIDADE EM INTERNET E TRÁFEGO DE DADOS NO IX FORTALEZA.



**A ALTAREDE FOI
O PRIMEIRO PLAYER A SE
CONECTAR COM ESSE PTT
SE HOSPEDANDO TAMBÉM
NO DATA CENTER GLOBENET,
GARATINDO PRESENÇA EM
INÚMEROS IX'S NACIONAIS
E INTERNACIONAIS.**



ALTAREDE
CORPORATE

0800 282 2972

contato@altarede.com.br

www.altarede.com.br

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Soluções em RACKS

ENVIAMOS PARA TODO O BRASIL

WWW.ATTENDENCIATECNOLOGICAS.COM.BR

FALE CONOSCO: (13) 3324.8398
(11) 2659.0393/(48) 3437.6221

WhatsApp: (13) 9 9685.9370

A7T TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS

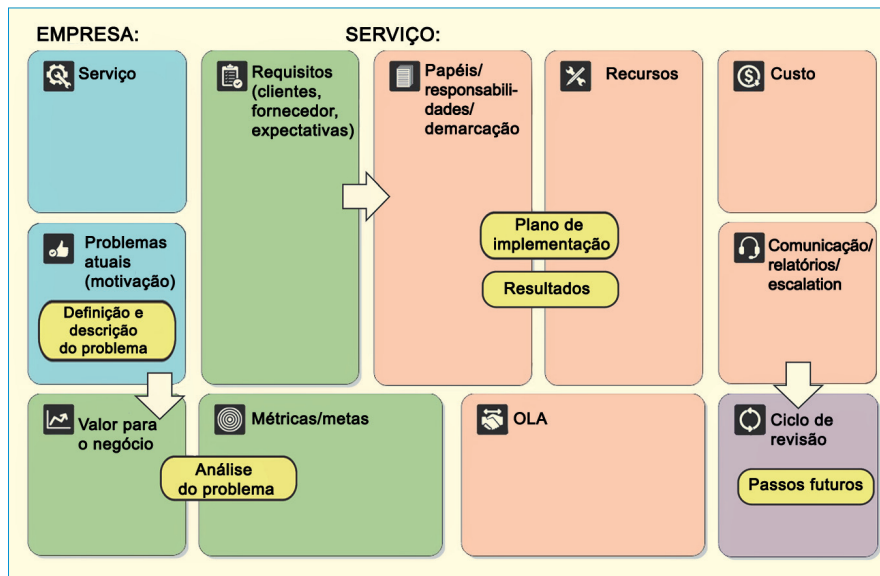


Fig. 3 – SLA Model Canvas e a conexão com o relatório A3

A informação é escrita e colada no SLA Model Canvas, resultando em uma quantidade de opções que pode ser validada ou revisada. Seu uso em comparação com o método tradicional de brainstorming traz algumas diferenças [8]:

- Uso eficiente do tempo - não há necessidade esperar a sua vez. Basta escrever e colar.
- Coleta de dados efetiva - Todos na sessão são envolvidos, o tempo todo.
- Difícilmente alguém ficará parado deixando os outros trabalharem.
- Jogo aberto - Não deve haver dominância de uma pessoa.
- Foco no SLA - O foco no indivíduo é reduzido; foco no trabalho

Nota-se que os campos são intuitivos e praticamente autoexplicativos. Uma

das estratégias do Design Thinking [1] é justamente fragmentar grandes equipes em grupos menores, mais próximas da realidade. A ideia é que esse conjunto pequeno e focado defina o quadro de referência geral.

Caso exemplo

Uma empresa de e-commerce deseja contratar uma conexão de comunicação de dados de 100 Mbit/s para conectar seus servidores de venda online com a Internet. A empresa ainda não decidiu se usará máquinas físicas ou estrutura em cloud, mas a disponibilidade mensal desta conexão deve ser de 99,4% (o que equivale a cerca de 4 h) e 99,9% ao ano (o que equivale a quase 9 h).

Sistema de Gerenciamento para Provedores de Internet.

Acessível, Fácil e Intuitivo.

Sem taxa de adesão

As coisas evoluem para simplificar sua vida.

(66) 3521-3018 (66) 3521-7073

vigo@vigo.com.br www.vigo.com.br

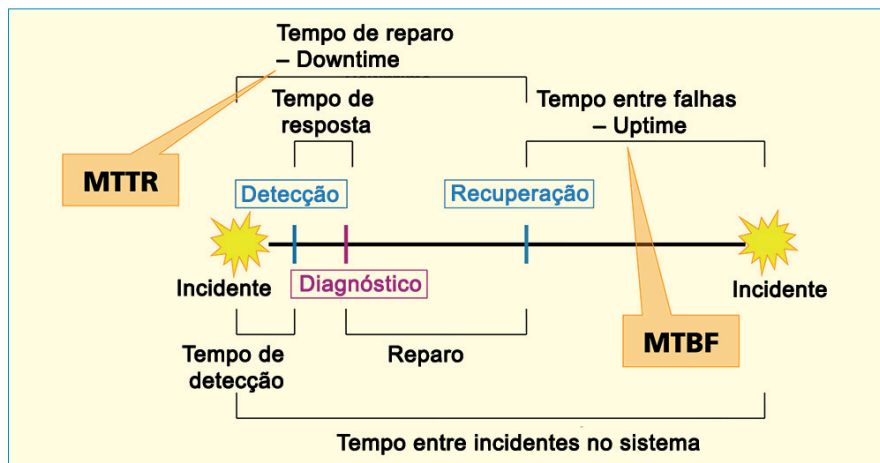


Fig. 4 – Ciclo do reparo

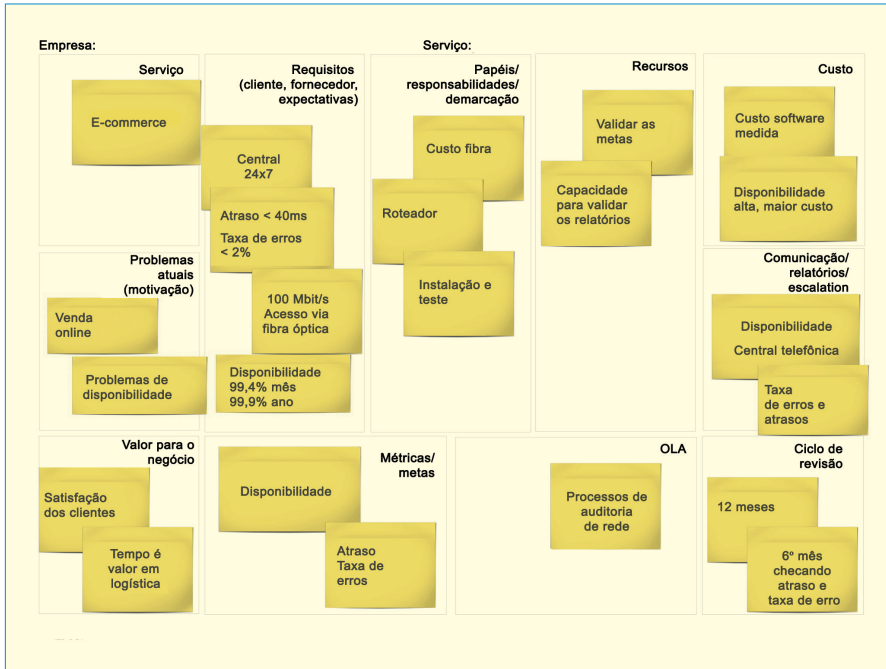


Fig. 5 - SLA Model Canvas preenchido durante a reunião

O tempo de indisponibilidade será medido a partir da comunicação do problema à central de suporte. Haverá desconto no tempo em caso de paradas planejadas (manutenção preventiva), desde que previamente agendadas com, no mínimo, 48 horas de antecedência (figura 4).

O MTTR - Mean Time to Repair, Tempo Médio para Reparo é um

indicador de desempenho usado na manutenção para indicar o tempo médio para reparo de algum equipamento, componente, máquina ou sistema. O MTBF - Mean Time Between Failures, Tempo Médio Entre Falhas é um indicador da confiabilidade de um produto ou um sistema reparável.

Deseja-se acesso a uma central de serviço para o registro de reclamações,

com chamadas telefônicas franqueadas (0800), em regime de operação de 24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.

O atraso de pacotes admitido no acesso, isto é, entre o roteador nas instalações do contratante até o backbone da contratada, não poderá ser maior que 40 ms. A taxa de erros de pacotes admitida é de 2%.

O acesso deverá ser realizado através de enlace terrestre via fibra óptica, onde o custo relacionado, exclusivamente, com materiais (cabos, conectores e racks), equipamentos (modems, fracionadores, conversores e roteadores) e mão de obra para a instalação e ativação dos serviços será de responsabilidade da contratada.

Deverá haver fornecimento de roteador que suporte a velocidade contratada, que permita configuração de QoS - qualidade de serviço e seja gerenciável para uma atuação mais rápida. O equipamento deverá ser de inteira responsabilidade da contratada, que deverá realizar a instalação e ativação de forma a deixar o serviço em perfeito funcionamento.

Sugere-se a utilização do SLA Model Canvas em uma reunião com os representantes das áreas internas da empresa para identificar possíveis

Mais Intelbras para seu projeto com fibra óptica

Linha de passivos

Splitter Balanceado Plc 1x4 Sc/upc Xfs 141

Splitter Balanceado Plc 1x32 Sem Conector Nc Xfs 1320

Cordão Óptico Sc/apc 5m 2,0mm 3m - Xfc 2

Extensão Óptica Simplex Sc/apc 5m 2,0mm 3m - Xfe 2

Adaptador Óptico Simplex Sc/apc - Xfa 2

Cód.: 14468

Cód.: 14457

Cód.: 14473

Cód.: 14475

Cód.: 14447



Distribuidora
Route 66
www.route66.com.br

Jau/SP: (14) 3602-6666
S.J. do Rio Preto/SP: (17) 3211-6666
Ribeirão Preto/SP: (16) 3607-6666
Uberlândia/MG: (34) 2102-6666
Campinas/SP: (19) 3754-6666

Vitória/ES: (27) 3026-6666
S.J. dos Campos/SP: (12) 3919-6666
São Paulo/SP - Zona Sul: (11) 2103-6666
São Paulo/SP - Sta. Ifigênia: (11) 3224-6666

Distribuidor autorizado

intelbras

imagens ilustrativas

melhorias nos processos internos e externos. Um possível resultado dessa reunião é mostrado na figura 5.

Note que o SLA Model Canvas auxilia nos passos a serem seguidos em termos de revisão de contrato, processos internos, esclarecimento de objetivos para os envolvidos, enfim, estabelece parâmetros comuns aos envolvidos.

Conclusões

O artigo apresentou a ferramenta SLA Model Canvas como um modelo de concepção preliminar dos parâmetros que constituem um SLA, sendo ponto de partida para demais documentos que constam do acordo de nível de serviço (documento normalmente anexo ao contrato de prestação de serviços).

O modelo mostra-se uma ferramenta de solução de problemas e decisão, levando em conta os

objetivos do cliente e do fornecedor, tendo em vista as condições/recursos para a prestação do serviço e a devida relação custo/benefício.

De forma complementar, a sua utilização favorece a comunicação entre a equipe, alinhando o pensamento de cada stakeholder, evitando futuros transtornos e falhas de comunicação. Proporciona aos

envolvidos a possibilidade de ser ágil, de influenciar resultados, de fazer a diferença, de forma colateral chegando a influenciar em clima organizacional: retenção de colaboradores, motivação e satisfação no trabalho – afinal, as pessoas estão produzindo.

REFERÊNCIAS

- [1] Brown, Tim: *Design thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias*. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010.
- [2] Hiles, Andrew N.: *Service Level Agreements: Panacea or Pain?* The TQM Magazine, Vol. 6 Issue: 2, <https://doi.org/10.1108/09544789410053966>. 1994.
- [3] Hurwitz, J.; Bloor, m R.; Kaufman, M.; Halper, F.: *Service Management for Dummies*. Hoboken: Wiley Publishing, Inc, 2009.
- [4] Liker, Jeffrey K.: *O modelo Toyota: manual de aplicação*. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- [5] Muncinelli, Gianfranco; Pécora Jr. José Eduardo: *SLA Model Canvas*. XXV SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção, Bauro (SP), 2018.
- [6] Scherer, Felipe: *15 Canvas para fazer a inovação decolar*. <https://exame.abril.com.br/blog/inovacao-na-pratica/15-canvas-para-fazer-a-inovacao-decolar>.
- [7] SLA Model Canvas. www.slacanvas.com.br.
- [8] Straker, David. *Rapid problem solving with Post-It® Notes*. Da Capo Press, 1997.

TOTAL CONTROLE SOBRE SUA REDE MINIMIZE PERDAS DE PACOTE

1º Switch Industrial SDN



Ideal para Missões Críticas

Rede de Comunicação Determinística

Monitoramento da Rede de Comunicação

Rápida Reconfiguração < 100 Micro-Segundos

