



SLA Model Canvas

Gianfranco Muncinelli
Muncinelli Consultoria e Treinamento



1

SLA (Service Level Agreement)

Um acordo de nível de serviço (**S**ervice **L**evel **A**greement) é um **contrato** entre um provedor e um cliente que **garante** níveis específicos de **performance** e **confiabilidade** a um determinado **custo** e sob determinadas **condições**.



LEE, John J.; BEN-NATAN, Ron. *Integrating Service Level Agreements: Optimizing Your OSS for SLA Delivery*. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc, 2002.



2

Qual o conteúdo do SLA?

Um SLA deve conter **parâmetros objetivos e mensuráveis** os quais o provedor de serviços se compromete a atender.

Os requisitos típicos que devem fazer parte de um SLA são:

- Aderência aos requisitos de **disponibilidade**
- Melhoria** da disponibilidade ou tendência de **estabilidade**
- Aderência aos requisitos de **desempenho**
- Compromissos com **tempos e prazos**
- Uma descrição simples do **serviço** e as características de desempenho;
- Metas** de disponibilidade, segurança e proteção, e continuidade de serviço;
- As **obrigações do cliente** e do **fornecedor** de serviço;
- Horários críticos para o **negócio** e exceções.

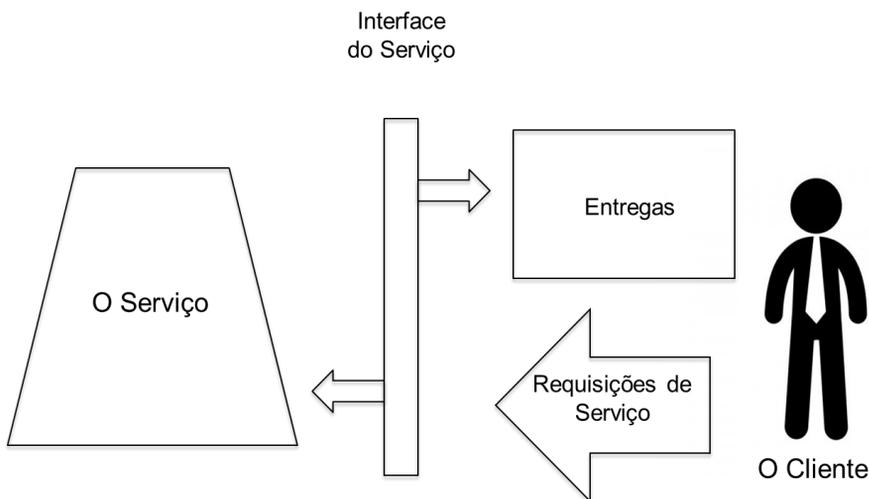


LEE, John J.; BEN-NATAN, Ron. *Integrating Service Level Agreements: Optimizing Your OSS for SLA Delivery*. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc, 2002.



3

Visão externa do serviço

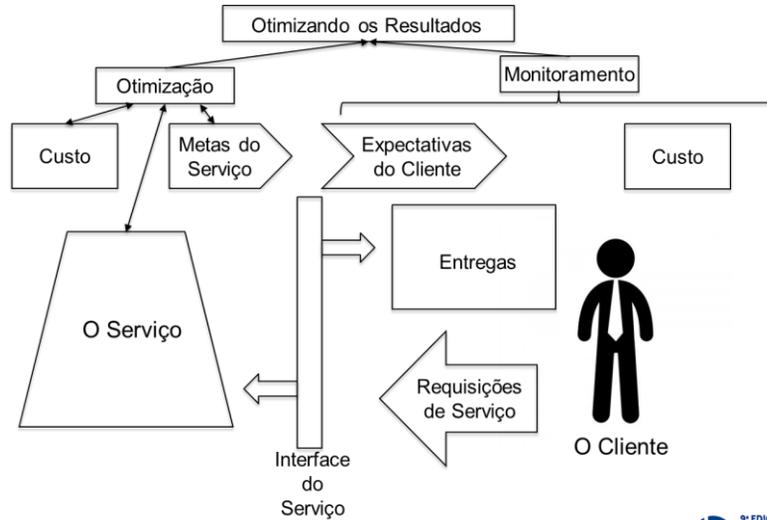


Hurvitz, J.; Bloor, m R.; Kaufman, M.; Halper, F..*Service Management for Dummies*. Hoboken : Wiley Publishing, Inc, 2009



4

Serviço sujeito à restrições comerciais



O que é um SLA?

- **Contrato de nível de serviço** somente não aumentará a qualidade do serviço fornecido.

O gerenciamento de nível de serviço (SLM) pode aumentar com eficiência os níveis de serviço (QoS) e a satisfação dos clientes

Problema: Gerenciamento das expectativas



7

Problema: Gerenciamento das expectativas

- Princípio 1: “As pessoas ficam aborrecidas quando as suas expectativas não são atendidas.”
- Princípio 2: “Conforme as expectativas vão sendo atendidas, o nível de expectativa aumenta. As pessoas nunca estão satisfeitas.”
- Princípio 3: “Se não houver nada em contrário, as expectativas serão baseadas no que é desejável, e não no que é possível.”



8

Problema: Gerenciamento das expectativas

“A frustração resulta de expectativas mal administradas”

–se as expectativas forem claramente identificadas, as frustrações podem ser analisadas e administradas

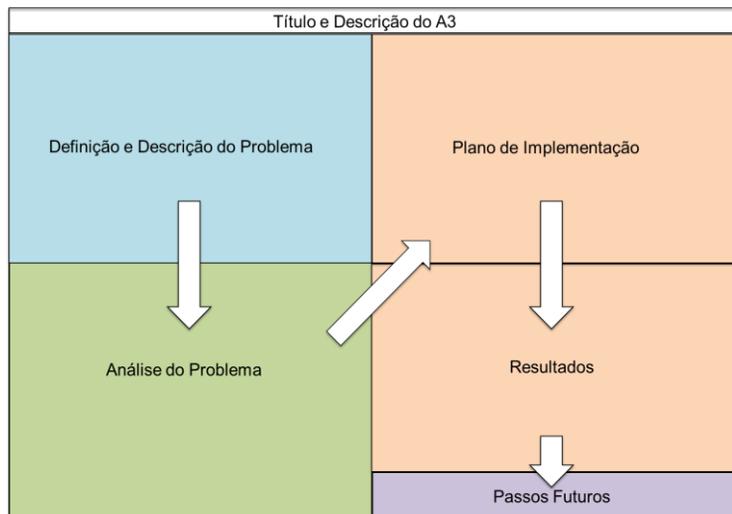


9



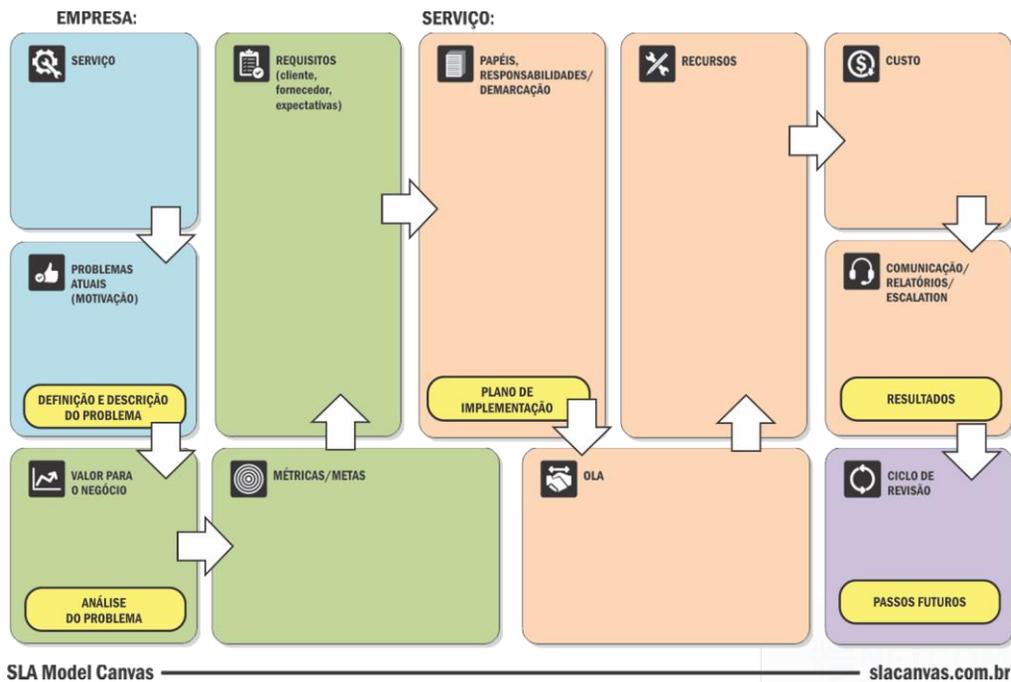
SLA Model Canvas

- Derivado diretamente do modelo A3 (Sistema Toyota de Produção), contemplando as fases:
 - Definição e Descrição do Problema
 - Análise do Problema
 - Plano de Implementação
 - Resultados
 - Passos Futuros



10





11

Sessão do SLA Model Canvas

- 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
- Cada campo é preenchido conforme a sequência sugerida

12

Case Exemplo

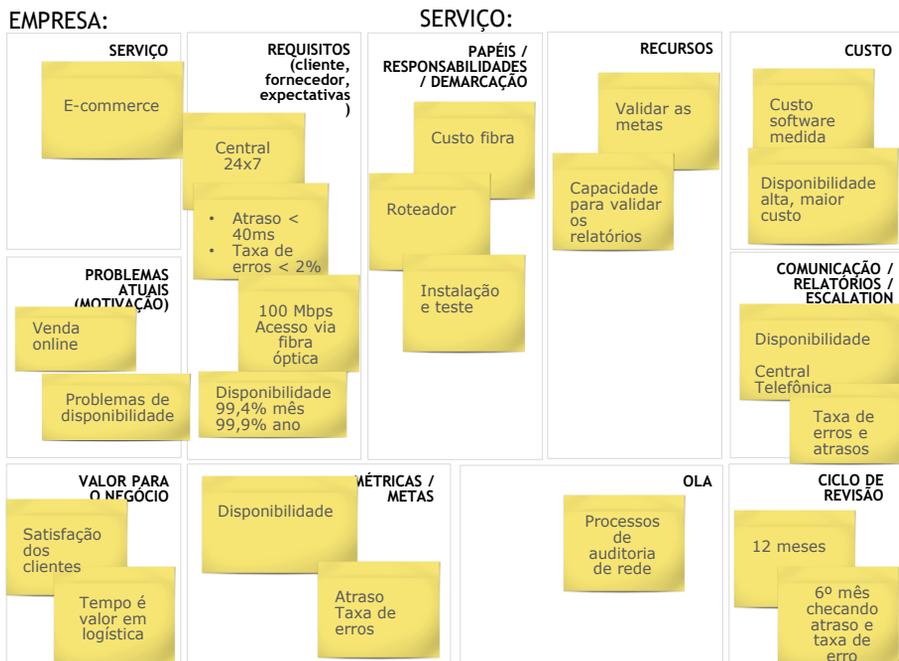
- Uma empresa de e-commerce deseja contratar uma conexão de comunicação de dados de 100 Mbps para conectar seus servidores de venda online com a internet. A empresa ainda não decidiu se usará máquinas físicas ou estrutura em cloud, mas a disponibilidade mensal desta conexão deve ser 99,4% (o que equivale a cerca de 4h) e 99,9% ao ano (o que equivale a quase 9h).
- O tempo de indisponibilidade será medido à partir da comunicação do problema à central de suporte. Haverá desconto neste tempo em caso de paradas planejadas (manutenção preventiva), desde que previamente agendadas com, no mínimo, 48hs de antecedência
- 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. MTBF (Mean Time Between Failures, Tempo Médio Entre Falhas) é um indicador da confiabilidade de um produto ou um sistema reparável.
- Deseja-se acesso à 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 40ms. A taxa de erros de pacotes admitida é de 2%.
- O acesso entre 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), que 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.



Uso do SLA MODEL CANVAS em Telecomunicações (Publicado na Revista Redes, Telecom e Instalações, número 227, Abril, 2019)



13



SLA Model Canvas



14

CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES

1. Definir os **produtos e serviços** a serem fornecidos
2. Estabelecer a **maneira** em que os produtos e serviços serão **fornecidos**
3. Estabelecer as **metas de qualidade** a serem alcançadas
4. Estabelecer os **métodos e ferramentas de medição**
5. Estabelecer os critérios de **emissão de relatórios**
6. Negociar e determinar o **custo do fornecimento**



15



CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES

- O SLA deve representar um acordo entre as partes onde prevaleçam critérios objetivos.
- Este 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.



16





SLA Model Canvas

Gianfranco Muncinelli
Muncinelli Consultoria e Treinamento
+55-41-98519-8039
gianfranco@muncinelli.com.br
www.muncinelli.com.br
contato@slacanvas.com.br
www.slacanvas.com.br



17

