

CRCC

COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

IMPLEMENTAÇÃO DO SLA

ITIL na implementação de SLA / OLA

01

- O ITIL reúne um conjunto de rotinas para otimizar os processos do setor de TI, atuando como um guia de gestão de processos. O SLA é uma ferramenta facilitadora no gerenciamento de nível de serviço, alinhando os objetivos operacionais de forma eficiente.



- **SLA** Um Acordo de Nível de Serviço é um acordo ou um contrato entre um provedor de serviços e seu cliente sobre o fornecimento de serviços que atendam às expectativas do cliente.
- **OLA** Um Acordo de Nível Operacional é um compromisso ou um acordo que um provedor de serviços estabelece para seus clientes internos cumprirem os SLAs.

Classificação

02

A classificação de Severidade

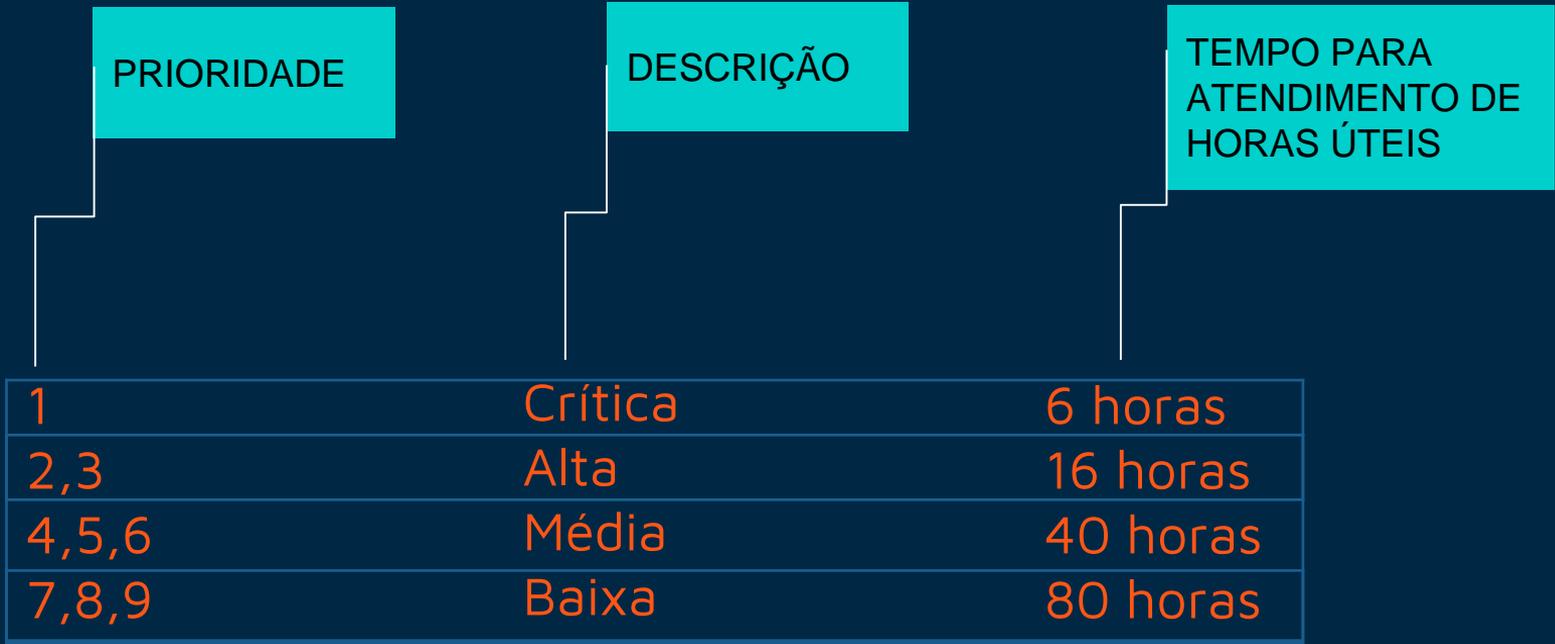
1. **Impacto:** quais consequências esse incidente pode trazer para as operações da empresa?
2. **Urgência:** qual o tempo estimado para se solucionar este incidente?
3. **Prioridade:** Para definir a prioridade de atendimento, outros dois fatores devem ser analisados:

- A tabela abaixo apresenta a combinação de impacto x urgência. Esta combinação gera um número de prioridade, que vai de 1 a 9.

- **Impacto:** Criticidade para o negócio
- **Urgência:** Velocidade

CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE		
IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
ALTO	Alta - Crítica	1
	Média	2
	Baixa	3
MÉDIO	Alta	4
	Média	5
	Baixa	6
BAIXO	Alta	7
	Média	8
	Baixa	9

Um exemplo de tempo para cada prioridade.



Divisão do acordo de tempo Prioridade Crítica

 O horário do OLA é aplicado individualmente a cada grupo selecionado.

Nome do grupo	Hora do OLA
CRCC Atendimento Nivel 2 ✕	0 Dia 0 Hora 15 Minutos
CSIC APP ✕ CSIC C08 ✕ CSIC C09 ✕ CSIC C10 ✕ CSIC C11 ✕	0 Dia 5 Horas 0 Minuto
CSIC C14 ✕ CSIC DADOS ✕ FABRICA-DIA ✕ Fábrica-SPF ✕	0 Dia 5 Horas 0 Minuto
CRCC Atendimento Nivel 1 ✕	0 Dia 0 Hora 45 Minutos

Prioridades/ Impacto

03

Exemplos de prioridades – P1 – Impacto Alto

- Um incidente que definida na matriz de prioridade como P1, possui alto impacto e alta urgência. São tarefas que geralmente são críticas ou apresentam maior risco para ela. Na P1 podem incluir:
 1. *Um sistema ou serviço muito importante que está indisponível.*
 2. *Uma grande quantidade de dados corrompidos*
 3. *Todos os usuários foram afetados e não conseguem trabalhar*
 4. *Usuários importantes sem conseguir utilizar o sistema*
 5. *Uma suspeita de falha de segurança de TI que pode afetas todos os usuários*
 6. *Potenciais violações legais ou regulamentares*
- Exemplos de falhas que podem obter como resultado uma P1 na matriz de prioridade são interrupções completas da rede, ataques generalizadas de vírus, interrupções de e-mail e interrupções completas de aplicativos.

Exemplos de prioridades – P2 – Impacto Médio

- Uma tarefa P2 na matriz de prioridade possui médio Impacto e Alta Urgência, ou alto Impacto e Média Urgência. São tarefas onde a resolução é importante, mas o efeito não é tão sério como na tarefa P1. As tarefas P2 na matriz de prioridade pode incluir:
 1. *Um sistema ou serviço inteiro que está indisponível*
 2. *Dados que foram corrompidos, afetando vários usuários*
 3. *Uma grande proporção de usuários foi afetada e não consegue trabalhar*
 4. *Uma suspeita de falha de segurança de TI, afetando alguns usuários.*
- Exemplos de falhas que podem obter como resultado uma P2 na matriz de prioridade são interrupções parciais da rede, ataques generalizadas de vírus, perda de algumas funções de e-mail e interrupções em aplicações não críticas.

Exemplos de prioridades – P3 – Impacto Baixo

- Tarefas de prioridade “normal” têm prioridade P3 atribuída pela matriz de prioridade. São as tarefas onde:
 1. *Funcionalidades básicas estão disponíveis, mas com algumas limitações*
 2. *Soluções alternativas estão disponíveis*
 3. *Um baixo número de usuários foi afetado*
 4. *Falha parcial*
- *Resumindo, costumam ser problemas rotineiros de TI, como problemas na impressora ou em aplicações que afetam poucos usuários. Estes problemas ainda precisam ser resolvidos, porém, não são tão urgentes. Então, se há tarefas pendentes com prioridade mais alta, elas devem ser tratadas antes da P3.*

Por fim, segundo a ITIL esses são alguns dos objetivos e responsabilidades no gerenciamento dos incidentes com SLA

ITIL – IT Infrastructure Library Gerenciamento de Incidentes

Objetivos

- Restabelecer o serviço o mais breve possível, ao mesmo tempo minimizando o impacto;
- Garantir que a qualidade do serviço e a disponibilidade atendam aos ANS's.

Responsabilidades

- Detecção e registro do incidente;
- Classificação e suporte inicial;
- Investigação e diagnóstico;
- Resolução e recuperação, fechamento do incidente;
- Controle de incidentes;
- Propriedade, monitoração, rastreamento e comunicação dos Incidentes

ANS's: Acordo de nível de Serviços

CRCC

Coordenadoria de Relacionamento com os Clientes

OBRIGADO

