

A Gestão dos Níveis de Serviço (SLM)

Os sistemas e tecnologias de informação e comunicação têm nas empresas um papel cada vez mais importante evoluindo, hoje em dia, para níveis mais elevados de funcionamento passando a ser cada vez mais prestadores de serviços com maior grau de exigência.

Atendendo a esta realidade foi desenvolvida na Inglaterra a ITIL – Information Technology Infrastructure Library que, para além de integrar, de uma forma sistemática e estandardizada, os vários processos relacionados com a gestão das tecnologias de informação e comunicação veio trazer também todo um conjunto de “boas práticas” reconhecidas a nível mundial.

Essa estandardização conduziu mesmo à elaboração da norma ISO 20000 que a partir de Setembro de 2005 a consagra como um modelo aceite universalmente.

Os vários processos que constituem a ITIL estão agrupados de tal forma que correspondem a duas grandes funções, a saber, o suporte aos serviços e a disponibilização de serviços de acordo com o seguinte quadro:

Suporte aos Serviços	Disponibilização de Serviços
Service Desk (considerado uma função e não um processo)	
Gestão de Incidentes	Gestão dos Níveis de Serviço
Gestão de Problemas	Gestão Financeira dos Serviços de TI
Gestão das Configurações	Gestão da Capacidade
Gestão das Alterações	Gestão da Continuidade dos Serviços de TI
Gestão das Releases	Gestão da Disponibilidade

Vamos no que segue analisar, pela sua importância no contexto da prestação de serviços quer pelas estruturas internas das empresas quer por empresas exteriores em regime de outsourcing, a SLM – Service Level Management, ou, Gestão de Níveis de Serviço.

A Gestão de Níveis de Serviço é essencial para as empresas na medida em que:

- Tem a ver com o nível de serviço de tecnologias de informação que é necessário para suportar o negócio e que deve ser determinado e colocado sob a forma de um contrato entre o cliente e o prestador de serviços;
- Deve ser efectuado um controlo, periódico ou quando necessário, para verificar se esses níveis de serviço estão a ser cumpridos, e se tal não acontecer porquê;
- É a base para a gestão contínua da qualidade de serviços de tecnologias de informação;
- O cumprimento desse contrato terá como consequência a satisfação dos clientes.

Podemos então *definir a Gestão de Níveis de Serviço* como:

“Um processo que tem como objectivo atingir um nível óptimo de serviços de tecnologias de informação através de um bom relacionamento entre o fornecedor e o cliente.”

Neste contexto, e para que estes conceitos sejam mais fáceis de entender, será também importante definir o que na ITIL se designa por *Cliente* e por *Fornecedor / Prestador de Serviços*.

Assim teremos como *Cliente*:

“O representante da organização que está autorizado a fazer acordos, em representação dessa organização, sobre a prestação de serviços de tecnologias de informação. Um cliente não é o mesmo que o utilizador de serviços de tecnologias de informação.”

Por outro lado um *Fornecedor / Prestador de Serviços*:

“É o representante de uma organização que está autorizado a fazer acordos, em representação dessa organização, sobre a prestação de serviços de tecnologias de informação.”

As *Actividades* que estão incluídas na Gestão de Níveis de Serviço serão basicamente as seguintes:

- Identificar os requisitos dos clientes;
- Verificar a viabilidade desses requisitos;
- Propor, negociar, concordar e estabelecer níveis de serviço num contrato:
 - Designado por *SLA - Service Level Agreement*;
 - Que inclui os contratos de suporte a garantir bem como os Níveis de Acordo Operacionais;
 - Onde consta um Catálogo de Serviços a prestar e que estão incluídos nesse contrato;
- Verificar os *standards* de serviço e elaborar relatórios dos serviços;
- Avaliar os níveis de serviço

Nestas condições a Gestão de Níveis de Serviço assegura uma contínua identificação, controlo e revisão dos níveis óptimos, acordados, de serviços de tecnologias de informação que as empresas necessitam.

Estas tarefas são efectuadas em cooperação muito estreita entre os fornecedores / prestadores de serviços de tecnologias de informação e os clientes desses serviços.

Resumidamente poderemos então dizer que a Gestão de Níveis de Serviço:

- É o processo de planear, coordenar, acordar, monitorizar e reportar os SLA;
- Deve assegurar a revisão contínua dos resultados desses serviços;
- Deve garantir que o custo necessário, e justificável, da qualidade de serviço se mantém e é progressivamente melhorado.

Vamos agora analisar um dos conceitos mais importantes da Gestão de Níveis de Serviço.

O SLA – Service level Agreement

O SLA:

“Define os serviços, os níveis de serviço, as condições específicas e os parceiros envolvidos, clientes e fornecedores / prestadores de serviços.”

Um SLA deve descrever os serviços de uma forma não-técnica, compreensível para o cliente, e durante o prazo do contrato vai servir como *standard* para medir, e ajustar, os serviços de tecnologias de informação.

Os SLA's têm normalmente uma estrutura hierárquica, por exemplo, serviços gerais tais como administração de redes e o *Service Desk* (que analisaremos mais à frente) e a um nível mais baixo na estrutura serviços mais específicos.

Esses serviços têm normalmente a ver com as necessidades mais operacionais do negócio e são acordadas com os gestores intermédios.

Para estabelecer um SLA deverão ter-se em atenção vários pontos dos quais destacamos os seguintes:

- O acordo deve ser muito concreto e mensurável;
- O acordo deverá ser formalizado de uma forma não-técnica;
- Deve definir as condições em que a prestação de serviços vai ser executada;
- Deverão ser estabelecidos de uma forma muito clara os custos dessa prestação de serviços;
- As situações de excepção têm que estar contempladas.

Os *Factores* a considerar quando se definem os Níveis de Serviço serão, entre outros, os seguintes:

- Custos
- Continuidade
- Disponibilidade
- Desempenho
- Flexibilidade
- Estabilidade

Muitos mais pontos haveria ainda a considerar no que diz respeito aos SLA's mas deve ter-se em atenção que cada SLA é um caso específico que pode ir de uma simples administração de redes de comunicações até à gestão completa dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação de uma organização.

Como exemplo, vamos descrever alguns pontos que terão a ver com um SLA para um Serviço de *Help Desk* que vai apoiar os utilizadores de serviços de tecnologias de informação na sua operação diária:

- Uma situação pode ser reportada por telefone, mensagem de correio electrónico ou pessoalmente devendo definir-se um modelo padrão;
- As chamadas durante os três primeiros meses de uma nova *release* são gratuitas, a partir desse período terão um custo de x € / minuto;
- O *Help Desk* está disponível 7 dias / semana e 24 horas por dia. Assegura-se que o tempo de espera de cada chamada será, em 95% dos casos, inferior a

um minuto. As mensagens de correio electrónico serão respondidas em menos de uma hora;

- O tempo de reacção a um incidente está relacionado com o nível de gravidade já definido num facto reportado. A reacção pode ser fixa ou variável, por exemplo:
 - Situação grave < 6 horas;
 - Gravidade média < 24 horas;
 - Outras < 2 dias;
- O histórico do registo de chamadas é armazenado ficando disponível para consulta e eventual análise posterior.

Vamos agora analisar as

Relações da Gestão de Níveis de Serviço com outros processos da ITIL

Na ITIL os vários processos estão integrados de um ponto de vista simultaneamente funcional e tecnológico.

De entre essa integração vamos analisar o caso específico da Gestão de Níveis de Serviço e assinalar alguns dos seus pontos principais.

Relação com o Service Desk

A Gestão de Níveis de Serviço deve fornecer dados para que se possa analisar a satisfação do cliente e dos vários utilizadores os quais podem ser obtidos, por exemplo, através de inquéritos que se façam regularmente ou então em condições específicas como sejam, por exemplo, auditorias ao seu funcionamento.

Por outro lado é importante que se possa utilizar como base para a elaboração dos requisitos para os tempos de reacção e recuperação.

O ponto principal terá sobretudo a ver com os meios pelos quais os níveis de serviço são recuperados.

Relação com Gestão de Incidentes e Problemas

Estes processos funcionarão sobretudo como as melhores ferramentas que permitem avaliar o bom funcionamento dos requisitos que foram estabelecidos, e acordados, nos SLA's na medida em que aí são referidas situações que vão sendo reportadas durante a vigência desses SLA's.

Relação com a Gestão de Alterações

A Gestão de Alterações vai garantir o controlo da modificação de um serviço, ou SLA associado.

Por outro lado a Gestão de Níveis de Serviço fornece os limites e / ou orientações para as modificações, por exemplo, o seu custo e duração.

Relação com a Gestão da Disponibilidade

A Gestão de Níveis de Serviço é responsável pela concretização e optimização dos serviços disponíveis que constituem o catálogo de serviços acordado no SLA.

Consequentemente esses níveis de serviços acordados serão os níveis óptimos, desejáveis, os quais terão que ser confrontados com os níveis reais que serão reportados.

Relação com a Gestão da Continuidade de Serviços de Tecnologias de Informação

Para além da disponibilidade de serviços de tecnologias de informação um dos pontos críticos dos SLA's é assegurar a continuidade desses serviços pelo que os acordos e custos desejáveis deste processo têm que estar incluídos nos SLA. Nos casos de situações anormais é também possível acordar em não incluir certos níveis de serviço.

Como se pode depreender destas considerações muitos pontos ainda poderiam ser considerados, mas ficariam já fora do contexto deste artigo. Vamos analisar agora alguns aspectos que se devem ter em atenção para a estrutura base da Gestão de Níveis de Serviço, o *Service Desk*.

O Service Desk

Ora, segundo o OGC – Office of Government Commerce, entidade responsável pela ITIL, os *Objectivos* do *Service Desk* são:

- Fornecer um único ponto de contacto com os utilizadores e os clientes;
- Fornecer conselho, orientação e facilitar a recuperação do serviço normal com um impacto mínimo no negócio, e nos utilizadores / clientes, dentro dos níveis de serviço acordados e as prioridades do negócio.

Tendo em atenção estes objectivos podemos então dizer que as *Características* do *Service Desk* são:

- Ser uma função, unidade funcional ou departamento e não um processo como os outros da ITIL;
- Servir como um *front-office* para todos as outras / departamentos de tecnologias de informação;
- Fazer normalmente o acompanhamento dos pedidos dos utilizadores para além do registo dos seus contactos, os quais deverão estar permanentemente actualizados;
- Suportar o fornecimento de serviços que foram acordados (e em particular os incluídos nos SLA's) garantindo o acesso à organização de tecnologias de informação suportando um conjunto de actividades com outros processos de ITIL;
- Reduzir a carga de trabalho que tem a organização de tecnologias de informação, dado que é o único ponto de contacto com os utilizadores / clientes, filtrando os pedidos, eliminando questões irrelevantes e de resposta simples prestando um excelente atendimento de primeiro nível.

Para o *Service Desk* terão que ser criados vários *KPI – Key Performance Indicators* que permitirão avaliar da forma como a sua prestação de serviços vai funcionar, e em particular a satisfação dos utilizadores / clientes.

Poderemos então ter os seguintes:

- O telefone foi atendido rapidamente tendo em atenção o acordado no respectivo SLA (por exemplo, em 90% dos casos as chamadas foram atendidas em menos de um minuto)?
- As chamadas são encaminhadas para um segundo nível de atendimento dentro de *x* minutos se não forem resolvidas pelo *Service Desk*?
- Os níveis de serviço são recuperados de acordo com o respectivo SLA?

O *Service Desk* também se integra com os processos da ITIL, embora seja considerado como uma função e não como mais um processo, realizando tarefas como seja, por exemplo, instalar hardware e software ou mesmo uma rede local, coordenando outros fornecedores / prestadores de serviços.

Notas Finais

A Gestão de Níveis de Serviço é um dos processos mais críticos para a gestão das tecnologias de informação das organizações tendo em atenção as várias considerações que fizemos anteriormente.

O funcionamento das tecnologias de informação, dentro dos níveis acordados, depende deste processo o qual tem também grandes responsabilidades internas, como eventualmente externas no caso de existirem outros fornecedores / prestadores de serviços.

Francisco Ferrão

Para escrever este texto retirámos alguma informação do seguinte livro: Foundations of IT Service Management based on ITIL – publicação da ITSMF