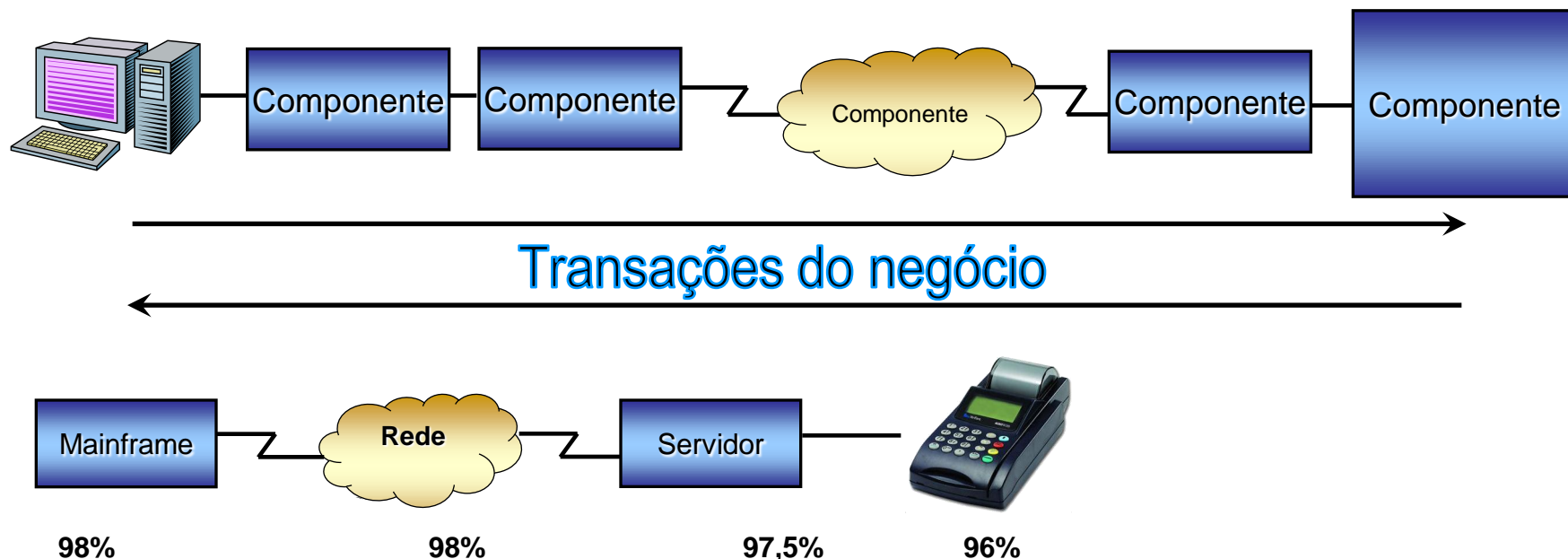


Exercício 1: SLA Disponibilidade do Serviço de Vendas

Para atender o requisito de negócio, o Diretor Vendas precisa de um nível maior de disponibilidade do serviço vendas (Sistema Força de Venda), que atualmente é de 89,89%. O Diretor Vendas deseja a disponibilidade de 93%.

Para entregar a disponibilidade requerida pelo Diretor Vendas a área de TI, solicitou a compra de um novo computador “um mainframe”.



Disponibilidade = Mainframe * Rede * Servidor * Desktop

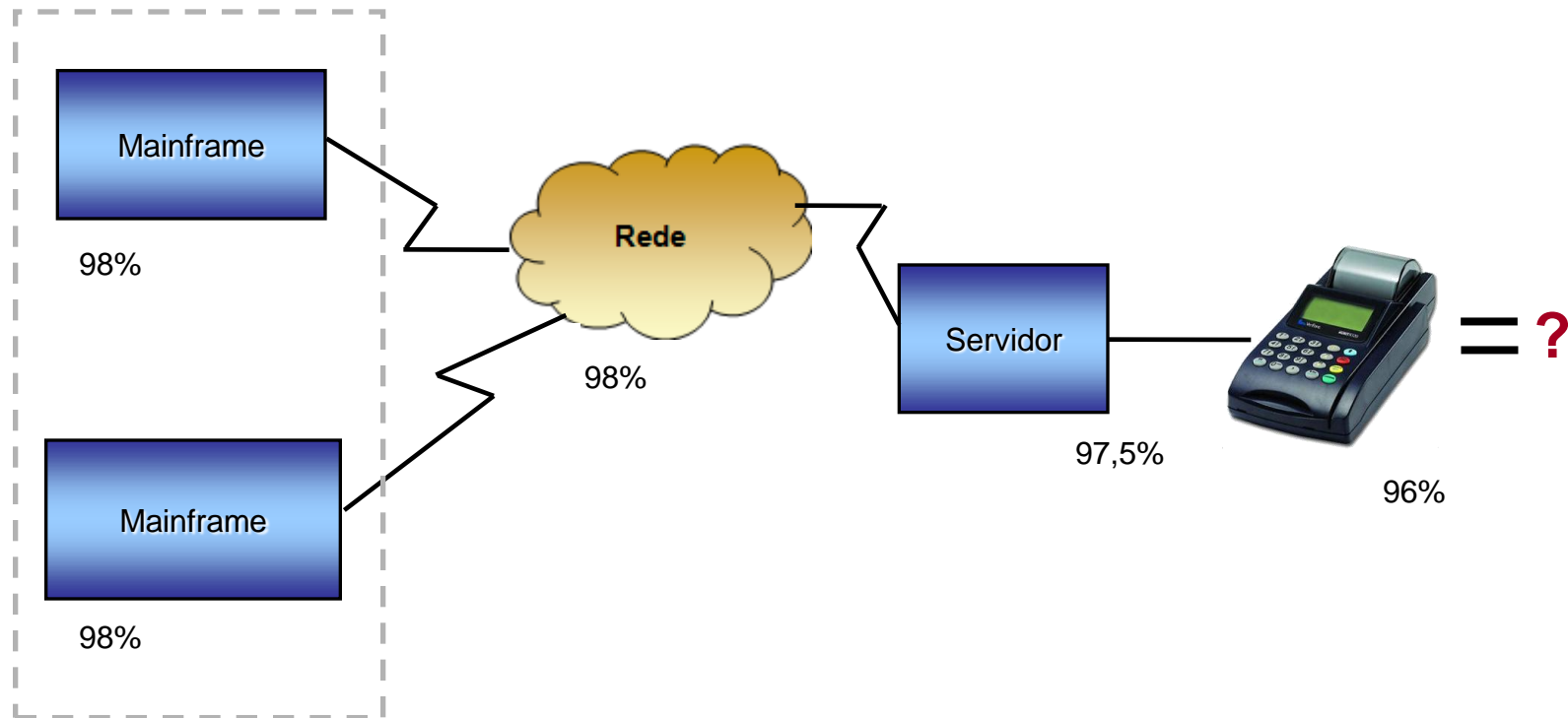
Cálculo = $0,98 * 0,98 * 0,975 * 0,96 = 0,8989$

Total = 89,89%

Exercício 1: SLA Disponibilidade do Serviço Vendas

O novo mainframe foi adicionado a infraestrutura de TI. A meta de disponibilidade foi ajustada para 93% no SLA.

Resposta: A área de TI vai conseguir entregar disponibilidade “acordada” no SLA



Formulas de Cálculo:

1. Disponibilidade = $1 - ((1 - 0,98) * (1 - 0,98)) = 0,9996$
2. Disponibilidade do Mainframe = 99,96%
3. Disponibilidade = Mainframe \times Rede \times Servidor \times Desktop

Exercício 2: Relatório de Gestão de Nível de Serviço

Em supermercado, o serviço de pagamento com cartão de crédito tem disponibilidade de **90%**. Área de Financeira do supermercado, solicitou a área de TI, que o serviço de pagamento eletrônico (cartão de crédito e cartão de débito), tivesse um aumento de disponibilidade para **99,99%**.

Veja o desempenho do serviço durante o primeiro mês:

Componente	Minutos de paralisação	Disponibilidade (%)
Hub	0	100,00
Banco de Dados	4,32	99,99
Rede Local	6,00	99,99
Servidor Local	8,64	99,98
Aplicativo (entrada de dados)	7,54	99,98
Host Remoto	69,72	99,84
Wan	9,88	99,98

Segundo a área de TI o SLA foi entrega com nível de qualidade “acordado”, contudo a área financeira não concordo, segundo eles o SLA foi “quebrado”.

Quem está com a razão TI ou Área de Negócio ?

Visão de TI			Visão da Área de Negócio		
Meta	99,99%	Tolerância (até): 99,90	Meta	99,99%	Tolerância (até): 99,90
Real	99,96%		Real	99,76%	

Exercício 3 – Escrever o SLA, para Serviço de Entrega de Encomendas

Escrever um SLA para Serviços de Encomenda considerando as informações abaixo. Utilize o modelo de SLA.

Meta: 90% das entregas das encomendas devem ser feitas em até 24h

Entregas	Agosto-2010
Quantidade de Entrega <= 24 horas	980
Quantidade de Entrega > 24 horas	10
Total de Entregas	990
% de Entrega em 24 horas	98,99

Indicador de Desempenho:

- % de Entrega em 24 horas

Formula:

Quantidade de Entrega <= 24 horas
----- x 100
Quantidade Total de Entrega

Informação do Indicador de Desempenho:

- Período de Avaliação: Mensal
- Frequência: A cada entrega
- Responsável: Gestor de Logística

Métricas:

- Quantidade de Entrega <= 24 horas
- Quantidade de Entrega > 24 horas
- Quantidade Total de Entregas

Forma de Medição:

- Pesquisa de Satisfação com a Entrega
- Quantidade de Reclamações com a Entrega

Neste exemplo o valor percebido pelo cliente é a “Pontualidade de Entrega”