

## **ARCON**

Autor : Pedro Lemelle

Data : 12/11/03

### **SLA – Sugestão de cálculos para penalidades**

Como já dissemos aqui anteriormente, estabelecer e administrar níveis de serviço requer aprendizado, requer muita intimidade com os indicadores e requer, acima de tudo, que a cultura do SLA esteja correndo nas veias dos gerentes responsáveis.

Digo isso, pois hoje nossos Clientes exigem, cada vez mais, qualidade nos serviços prestados e sabemos que esta qualidade é aferida através do cumprimento dos níveis de serviço acordados. É inadmissível que um prestador de serviços de TI não apresente um plano ou, pelo menos, uma sugestão de acordo que não contemple a “alegria” dos Clientes, ou seja, multas ou penalidades pelo não cumprimento destes, que são traduzidos singelamente em descontos nas faturas.

Basicamente estamos falando de prazos de atendimento para o suporte remoto e presencial às estações de trabalho e aos serviços ativos disponíveis na rede corporativa (missões críticas) que atendem à comunidade de usuários e, principalmente, aos negócios do Cliente.

Muito bem. Apresento uma opção simples, porém eficiente, que agrada aos Clientes e demonstra o quanto nos importamos com as penalidades, qual o nosso patamar de garantia para o cumprimento e até onde somos capazes de realizar os serviços mantendo a qualidade.

Dedução na fatura mensal do item faturado, do valor correspondente a x% (definir um percentual razoável para você e seu Cliente) do valor total de dias (horas) em atraso (as horas que ultrapassarem o prazo limite de atendimento dentro do horário do expediente serão consideradas como 1 dia), contadas a partir do registro da chamada/ocorrência no help desk (ou no atendimento), pelo valor unitário da estação de trabalho em funcionamento, para cada vez que não for cumprido um dos respectivos prazos dos níveis de atendimento (prazos estes a serem estabelecidos), até o limite máximo de 30 dias corridos, utilizando-se a seguinte fórmula :

$$\text{VD} = x * (\text{QDA} * \text{VET})/100$$

Donde :

VD = Valor Deduzido

QDA = Quantidade de dias em atraso

VET = Valor da estação de trabalho em funcionamento

A partir do 31º. dia, dedução na fatura mensal do item faturado, do valor correspondente a x% (percentual maior que o acima) do valor total de dias em atraso (as horas que ultrapassarem o prazo limite de atendimento dentro do horário do expediente, serão consideradas como 1 dia), contadas a partir do registro da chamada/ocorrência, pelo valor unitário da estação de trabalho em funcionamento, para cada vez que não for cumprido um dos respectivos prazos dos níveis de atendimento, utilizando-se a seguinte fórmula :

$$\text{VD} = x * (\text{QDA} * \text{VET})/100$$

Donde :



[www.hdo.com.br](http://www.hdo.com.br)

VD = Valor Deduzido

QDA = Quantidade de dias em atraso

VET = Valor da estação de trabalho em funcionamento

Bem, para isto devemos estar preparados para enfrentar os possíveis “descontos” e, mais importante que isso, devemos ter o SLA muito bem ajustado e serviço e equipe muito bem dimensionados para evitar surpresas, desgastes com o Cliente e danos ao contrato.

Não podemos entender que a simples apresentação de uma fórmula para cálculo de penalidades nos credencie junto ao Cliente como um prestador preocupado em ressarcir-lo financeiramente pelos atrasos ou que, pior, podemos atrasar sim, pois pagaremos a multa no final do mês e desta forma nos perpetuaremos no contrato.

Não se enganem. Cumpramos os prazos e alcancemos nossas metas, pois quanto menos mexermos nestas fórmulas, mais o Cliente estará satisfeito em pagar por nossos serviços e a contar conosco sempre !