

DEFINIÇÃO DO SLA NO GLPI

Interno

HOME

- Os tickets devem ser categorizados conforme seu grau de atendimento, impacto x urgência que resultará em sua classificação de prioridade:
 - **Impacto** - Grau de criticidade que o evento irá gerar para o usuário, setor ou SciELO;
 - **Urgência** - Relacionado ao tempo em que a solicitação pode ser resolvida;
 - **Prioridade** - É medido pelo impacto sobre o negócio x urgência de atendimento.
- A classificação da prioridade do ticket será feito no GLPI conforme as regras das Tabelas a seguir:

Análise de Impacto

Impacto no Sistema	Descrição do Impacto
Muito Alto	Serviço que, quando não disponível, pode causar prejuízos monetários ou de patrimônio.
Alto	Serviço que, quando não disponível, pode gerar graves falhas em ativos ou outros serviços.
Médio	Serviço que, quando não disponível, causa um impacto moderado ao processo do SciELO.
Baixo	Serviço que, quando não disponível, causa pouco ou nenhum impacto ao processo do SciELO
Muito Baixo	Serviço que, quando não disponível, não causa impacto algum ao SciELO

Análise de Urgência

Impacto no sistema	Descrição da Urgência
Muito Alto	Impossível seguir trabalhando sem solução.
Alto	O trabalho é possível de ser realizado sem a solução, mas com grave perda de eficiência ou recursos.
Médio	O trabalho ainda é possível de ser realizado com pouca interferência sem solução.
Baixo	O trabalho é totalmente possível de ser realizado sem solução.
Muito Baixo	O trabalho é totalmente possível de ser realizado sem solução.

Análise de Prioridade

Código Prioridade	Descrição da Situação	Prioridade
0	Existe uma situação que além de impedir a execução de processos críticos, serviços críticos ou funções críticas ainda pode se tornar um desastre ou uma crise séria?	Crítico
1	Existe uma situação que impede a execução de processos críticos, serviços críticos ou funções críticas para o SciELO?	Muito Alta
2	Existe uma situação que não impede de realizar as suas atividades, mas causa demora ou dificuldades extras na execução das tarefas?	Alta
3	Existe uma situação que não impede de realizar as suas atividades, nem causa demora ou dificuldades extras, mas o ajudaria a fazer o trabalho melhor?	Média
4	Existe uma situação que impede que o usuário realize funções secundárias (não críticas)?	Baixa
5	Qualquer outra situação	Muito Baixa

O SLA de cada ticket deverá seguir a Prioridade calculada com base em urgência e impacto conforme a tabela abaixo:

Código Prioridade	Descrição	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução
0	Crítica	1 horas	2 horas
1	Muito Alta	2 horas	4 horas
2	Alta	4 horas	8 horas
3	Média	8 horas	16 horas
4	Baixa	16 horas	20 horas
5	Muito Baixa	20 horas	sem data <u>definição</u> para solução

Revision #3

Created 8 July 2022 19:10:46 by Rondineli G. Saad

Updated 23 February 2023 16:44:21 by Rondineli G. Saad