

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 definição 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