

03

SLA - Conceito

Assinale a alternativa correta quanto ao conceito de SLA (Service Level Agreement)

Seleciona uma alternativa

A

Corresponde a todas as regras acordadas entre fornecedor e consumidor, incluindo contratos, planos de comunicação, gestão de riscos e normatização.

B

É uma declaração de critérios de qualidade que devem ser observados para que as saídas do processo sejam consideradas conformes.

C

É uma métrica que estabelece um nível mínimo de atendimento para um certo parâmetro.

D

É um indicador de satisfação dos clientes com o nível de serviço.