

05

## Service Level Agreements

Para que serve um SLA (Service Level Agreement)?

*Selecione uma alternativa*

- A** Para penalizar maus fornecedores.
- B** Para tirar a discussão sobre qualidade do plano puramente opinativo.
- C** Para detalhar o escopo de um serviço.
- D** Para estabelecer um acordo de confidencialidade / sigilo.