

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) para el sistema POLI BOOKING de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Fecha efectiva: 2017-05-07

Propietario del documento: Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	2017-05-07	Versión inicial del documento	Antonio Paternina

Tabla de contenido

1. Introducción.....	3
2. Propósito	3
3. Objetivos	3
4. Partes interesadas	3
5. Revisiones periódicas	3
6. Parámetros Generales de Acuerdos de Servicio.....	4
6.1 Lista de servicios	4
6.2 Requerimientos del cliente.....	4
6.3 Requerimientos del proveedor.....	5
6.4 Suposiciones	5
7. Acuerdos de Niveles de Servicio.....	5
7.1 Disponibilidad del Servicio	5
7.2 Tasa de defectos	6
7.3 Calidad Técnica y Seguridad.....	6
7.4 Tiempo de Respuesta.....	6
7.5 Desempeño y uso esperado	6
7.6 Solicitudes de Servicio.....	6

1. Introducción

Este documento representa un acuerdo de nivel de servicios entre la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano (CLIENTE) y el grupo de trabajo de Ingeniería del Software (PROVEEDOR) para la provisión de los servicios requeridos para el mantenimiento y sostenimiento del sistema de reserva de servicios POLI BOOKING.¹

Este documento describe los parámetros de los servicios cubiertos por el sistema POLI BOOKING en un lenguaje entendible por todas las partes interesadas.

2. Propósito

El propósito de este documento es asegurar que se logren los acuerdos necesarios para proveer un servicio de soporte consistente por parte del proveedor para la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.

3. Objetivos

- Proveer una referencia clara de los involucrados en el mantenimiento y soporte del sistema, así como las responsabilidades de cada rol.
- Servir como una referencia clara, concisa y medible de lo que significa proveer un servicio satisfactorio al cliente.

4. Partes interesadas

Los siguientes proveedores de servicios y clientes se usarán como base del presente acuerdo y constituyen las principales partes interesadas:

- **Proveedor de servicios:** Grupo de Trabajo de POLI BOOKING del curso Ingeniería del Software II. (PROVEEDOR)
- **Cliente:** Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano (CLIENTE)
- **Usuario:** estudiantes de la universidad

5. Revisiones periódicas

Este acuerdo es válido a partir de la fecha efectiva de inicio indicada al inicio del documento. Se recomienda hacer revisiones periódicas a este documento de

¹ Este documento hace parte de un ejercicio académico como requisito del curso de Ingeniería del Software II y por lo tanto la responsabilidad del proveedor (equipo de trabajo) sólo se limita a la duración de dicho curso. Este documento no implica una obligación legal.

manera anual. Sin embargo, en caso de no realizarse dicha revisión se mantendrá la última versión vigente del documento.

Propietario del documento	Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Frecuencia de revisión del documento	Anual
Próxima fecha de revisión recomendada (revisión inicial)	2017-07-01

6. Parámetros Generales de Acuerdos de Servicio

Los siguientes parámetros de servicio constituyen la responsabilidad de cada una de las partes para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de servicio del sistema POLI BOOKING.

6.1 Lista de servicios

Se consideran los siguientes servicios:

- Servidor de aplicaciones
- Servidor de base de datos
- Copias de respaldo
- Conexión Internet
- Actividades de soporte:
 - Soporte a usuarios por vía telefónica
 - Soporte a usuarios por correo electrónico
 - Soporte mediante escritorio remoto
 - Soporte en sitio
- Monitoreo del estado del sistema

6.2 Requerimientos del cliente

El presente acuerdo requiere que el cliente (Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano) asuma las siguientes responsabilidades:

- Asegurar la adecuada prestación del servicio de atención al cliente por vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio que requiera la institución.
- Pago de todos los costos derivados de las tareas de soporte. Por ejemplo:

- personal de servicio al cliente para atender solicitudes de soporte por cada uno de los medios habilitados para este fin.
 - Infraestructura tecnológica necesaria para la gestión de solicitudes de soporte a los usuarios.
- Asegurar el mantenimiento de la infraestructura donde se instalará el sistema POLI BOOKING. Por ejemplo:
 - Mantenimiento y gestión de:
 - Servidor de aplicación
 - Servidor de bases de datos
- Asegurar la disponibilidad de los servicios externos de los cuales depende el adecuado funcionamiento de POLI BOOKING como son:
 - Servicio de envío de correos
 - Servicio de autenticación de usuarios del sistema (estudiantes)
- Notificación oportuna al PROVEEDOR de cualquier incidente que no pueda ser resuelto por el personal técnico del CLIENTE.

6.3 Requerimientos del proveedor

- Atender oportunamente los incidentes reportados por el CLIENTE.
- Corregir los errores o defectos que se encuentren como resultado de la investigación de los incidentes reportados.
- Hacer llegar al CLIENTE la versión corregida y debidamente documentada de la aplicación luego de aplicar las correcciones necesarias.
- Capacitar al CLIENTE en la aplicación del parche o corrección de la aplicación en producción cuando se requiera corregir algún incidente.

6.4 Suposiciones

- Cualquier cambio en los niveles de servicio detectado por cualquiera de las partes debe ser comunicado a la otra parte de manera oportuna.
- De ser necesario cambiar alguno de los acuerdos del presente documento se debe actualizar de manera obligatoria la documentación previa autorización de ambas partes.

7. Acuerdos de Niveles de Servicio

7.1 Disponibilidad del Servicio

Los servicios del sistema POLI BOOKING deberán tener una disponibilidad del 90%.

7.2 Tasa de defectos

Por defectos se entiende lo siguiente:

- Fallos en producción
- Fallos en copias de respaldo
- Errores de codificación

Una vez en producción no se deben presentar más de 5 incidentes de prioridad alta en un periodo de 6 meses.

7.3 Calidad Técnica y Seguridad

Se deben seguir las buenas prácticas vigentes en la industria con respecto a calidad de código y seguridad. En particular se deben evitar vulnerabilidades relacionadas con datos sensibles de los usuarios del sistema.

7.4 Tiempo de Respuesta

El 95% de los usuarios deben poder realizar una reserva en el sistema en menos de 2 minutos en horas de máximo uso.

7.5 Desempeño y uso esperado

Se debe poder atender peticiones de por lo menos 20 usuarios concurrentemente.

7.6 Solicitudes de Servicio

El PROVEEDOR responderá a incidentes informados por el CLIENTE dentro de los siguientes plazos según la prioridad del incidente:

- Prioridad alta: deberá atenderse dentro de 1 día hábil
- Prioridad media: deberá atenderse dentro de 2 días hábiles
- Prioridad baja: deberá atenderse dentro de 5 días hábiles