

# ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Es un contrato entre un proveedor de servicios y sus clientes internos o externos que documenta qué servicios proporcionará el proveedor y define los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

## ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS SLAS?

Los proveedores de servicios necesitan SLAs para ayudarlos a administrar las expectativas de los clientes y definir las circunstancias en las que no son responsables por interrupciones o problemas de rendimiento. Los clientes también pueden beneficiarse de los SLA, ya que describen las características de rendimiento del servicio, que pueden compararse con los SLA de otros proveedores, y también establecen los medios para solucionar los problemas del servicio, por ejemplo, a través de créditos de servicio.



## ¿QUÉ INCLUYE UN SLA?



En términos generales, un SLA generalmente incluirá una declaración de objetivos, una lista de los servicios a ser cubiertos por el acuerdo y también definirá las responsabilidades del proveedor del servicio y el cliente bajo el SLA.

Los SLA establecen las expectativas del cliente con respecto al rendimiento y la calidad del proveedor del servicio de varias maneras. Algunas métricas que los SLA pueden especificar incluyen las siguientes:

- Disponibilidad y porcentaje de tiempo de actividad: la cantidad de tiempo que los servicios están funcionando y son accesibles para el cliente.
- Tiempo de respuesta del proveedor del servicio: el tiempo que le toma al proveedor del servicio responder al problema o solicitud del cliente.
- Tiempo de resolución: el tiempo que tarda en resolverse un problema una vez que el proveedor de servicios lo registra.
- El calendario para la notificación antes de los cambios de red que pueden afectar a los usuarios.
- Estadísticas de uso que serán proporcionadas.

UN SLA PUEDE ESPECIFICAR LA DISPONIBILIDAD, EL RENDIMIENTO Y OTROS PARÁMETROS PARA DIFERENTES TIPOS DE INFRAESTRUCTURA DEL CLIENTE: REDES INTERNAS, SERVIDORES Y COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA.

El SLA también incluye una sección que detalla las exclusiones, donde explica las situaciones en las que las garantías de un SLA y las sanciones por no cumplirlas no se aplican.

La lista puede incluir eventos como desastres naturales o actos terroristas. Esta sección a veces se conoce como una cláusula de fuerza mayor, que tiene como objetivo excusar al proveedor del servicio de eventos fuera de su control.

