

Acuerdo de Nivel de Servicio

Juan Roldán Gómez

9 de Mayo del 2023

1 Introducción

a. Alcance y objetivos

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que *Juan Roldan Gomez* en adelante PROVEEDOR, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de *Supervisión del rendimiento, medición e informe de los dispositivos de una red* a (Razon Social del Cliente), en adelante CLIENTE.

Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por PROVEEDOR.

b. Partes

A continuación se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

De una parte, CLIENTE, con domicilio social en (Domicilio Social del Cliente), representada por (Representante del Cliente) actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de (Cargo del Representante).

De otra parte, PROVEEDOR como prestadora del servicio *Supervisión del rendimiento, medición e informe de los dispositivos de una red*, con domicilio social en (Domicilio Social del Proveedor), representada por *Juan Roldan Gomez* actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de (Cargo).

c. Duración

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva de 9 de Mayo del 2023, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.

2 Descripción del servicio

El servicio prestado por PROVEEDOR a CLIENTE y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es *Supervisión del rendimiento, medición e informe de los dispositivos de una red* consistente en: la monitorización por parte de un módulo del uso de CPU, RAM y Disco Duro de varios agentes dentro de una red; las mediciones del rendimiento serán adquiridas de forma periódica utilizando SNMP y almacenadas usando RRDTool; los informes serán generados automáticamente y mostraran la información del agente así como la gráfica de los objetos monitorizados.

Dentro de este servicio, a continuación se describen las tareas que se encuentra incluidas:

Inventario de la configuración - Recolectar los datos y la información esencial del inventario (nombre del dispositivo, sistema operativo, comunidad SNMP, entre otros).

Verificar el MIB del dispositivo - Recopilar la información del dispositivo (los OID) relativos al uso del procesador, de la memoria RAM y del almacenamiento del dispositivo; verificando que sean soportados por el host.

Nombre del Dispositivo	Versión del Software	Tiempo de Actividad del Sistema	Fecha y Hora del Host	Comunidad SNMP
juan-Lenovo	Linux 5.19.0-32-generic	10:01	lun 08 may 2023 22:01:34 CST	JuanRGomez

Tabla 1: Ejemplo de Inventario

Determinar los umbrales - Se determinaran los umbrales del uso de los componentes que definirán un comportamiento anómalo en el dispositivo; esto se determinara dependiendo de si el fabricante del hardware sugiere información para su funcionamiento óptimo, o en su lugar se deducirá a partir de un análisis histórico.

Notificar el comportamiento anómalo - En el momento en que se detecte un comportamiento anómalo, la herramienta notificará al administrador de la red (vía e-mail) dicha detección, adjuntando el informe actualizado donde se destaca el valor sobrepasado.

3 Aspectos técnicos

a. Disponibilidad

Los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

Tarea	% de Disponibilidad	Horario de Servicio
Inventario de la configuración	90.01	07:00 - 13:30
Verificar el MIB del dispositivo	90.01	07:00 - 13:30
Determinar los umbrales	99.98	00:00 - 23:59
Notificar el comportamiento anómalo	99.99	00:00 - 23:59

Tabla 2: Disponibilidad de las Tareas

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente.

b. Continuidad

PROVEEDOR se compromete a restablecer el módulo a los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 24 horas desde el momento del siniestro.

c. Capacidad

PROVEEDOR se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a CLIENTE de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a autorización expresa de CLIENTE.

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados CLIENTE deberá informar a PROVEEDOR de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo con 5 días de anticipación.

d. Gestión de comportamientos anómalos

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen umbrales de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos umbrales de priorización quedan recogidos en 3 tipos: Ready, Set, Go.

Por lo que respecta a los umbrales, estos dependerán del análisis realizados en las tareas previamente definidas, un claro ejemplo de su definición (usando el mismo inventario de la Tabla 1) sería el que se muestra en la Tabla 3 y en la Tabla 4; para este caso, los umbrales se obtuvieron a partir de un análisis histórico.

Umbral	Acción	Resultado
50 %	Investigar más lejos	Lista de opciones para los planes de acción
70 %	Formular el plan de acción	Lista de pasos en el plan de acción
80 %	Implementar el plan de acción	El dispositivo no deberá superar más los umbrales. De nuevo al modo listo.

Tabla 3: Ejemplo de Umbrales para el CPU

Umbral	Acción	Resultado
65 %	Investigar más lejos	Lista de opciones para los planes de acción
78 %	Formular el plan de acción	Lista de pasos en el plan de acción
90 %	Implementar el plan de acción	El dispositivo no deberá superar más los umbrales. De nuevo al modo listo.

Tabla 4: Ejemplo de Umbrales para la RAM

4 Seguimiento del servicio

Todas las tareas descritas en el apartado II de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará a CLIENTE informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de CLIENTE durante la primera semana de cada mes.

5 Penalizaciones por incumplimiento

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de PROVEEDOR a CLIENTE. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave.

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, PROVEEDOR deberá compensar a CLIENTE.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

6 Finalización

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio.

En nombre y representación de CLIENTE

En nombre y representación de PROVEEDOR