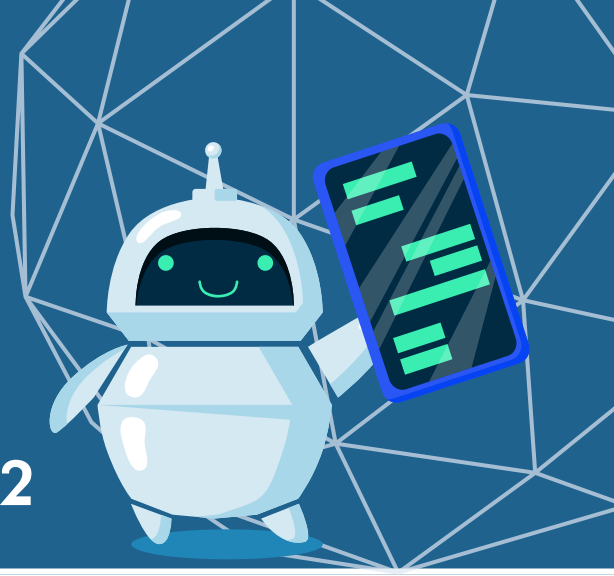


# SLA, SLO, SIL

DOMINGO GÓMEZ LUIS  
FERNANDO

IDGS-102



## SLA:

Un SLA (acuerdo de nivel de servicio) es un acuerdo entre el proveedor y el cliente sobre los parámetros cuantificables, como el tiempo de actividad, la capacidad de respuesta y las responsabilidades.

Ejemplo: Un SLA puede especificar que un servicio estará disponible el 99.9% del tiempo durante un período dado y establecer penalizaciones si ese objetivo no se cumple.

## SLO

Un SLO (objetivo de nivel de servicio) es un acuerdo enmarcado en un SLA sobre una métrica específica, como el tiempo de actividad o el tiempo de respuesta. Así, si el SLA es el acuerdo formal entre tú y el cliente, los SLO son cada una de las promesas que le haces a ese cliente. Los SLO son los que establecen las expectativas de los clientes e indican a los equipos de TI y DevOps qué objetivos deben alcanzar y cuantificar.

## SLI

Un SLI (indicador de nivel de servicio) evalúa el cumplimiento de un SLO (objetivo de nivel de servicio). Por ejemplo, si en tu SLA se especifica que tus sistemas estarán disponibles el 99,95 % del tiempo, el SLO es probablemente el 99,95 % de tiempo de actividad y el SLI es la medida real del tiempo de actividad. Tal vez sea el 99,96 % o quizás el 99,99 %. Para mantener el cumplimiento de tu SLA, el SLI tendrá que cumplir o superar las promesas hechas en ese documento.