



POPBL6

Documento SLA

GRADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA

Autores: Unai Orive, Daniel Luengo, Egoitz San Martin, Unai Mendieta y Unai Aguinaco

4 de Junio del 2021

1- Introducción	2
1.1- Alcance y objetivos	2
1.2- Duración	2
2- Descripción del servicio	2
3- Disponibilidad	3
4- Capacidad	3
5- Gestión de incidencias	3
5.1- Clasificación de incidentes	4
5.2- Tiempo de respuesta ante incidentes	4
5.3- Sanciones por incumplimiento	5

1- Introducción

1.1- Alcance y objetivos

A través de este documento describiremos el contrato que tenemos con los clientes como empresa Mudley, en el que ofreceremos un servicio web para la gestión de grupos de música.

El objetivo de este servicio es proporcionar una página web que centralice la información de todos los grupos de música y que optimice la contratación de los mismos mediante un agente de inteligencia artificial.

1.2- Duración

Podemos decir que la duración del contrato es hasta el 31 de diciembre de 2025. Esto se hace para dar por finalizado el contrato con el ejercicio fiscal, para que surjan menos problemas con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, facilitando el cálculo de las ganancias que podemos tener.

2- Descripción del servicio

El servicio que brindamos es Mudley. El servicio principal será una página web en la que se podrán registrar dos tipos de usuarios. Por un lado se encontrarán a los artistas, estos introducirán los datos de la banda y las fechas que tienen disponibles para hacer conciertos. Por otro lado, estarán los organizadores, que serán los encargados de ponerse en contacto con los artistas para llegar a un acuerdo y organizar el concierto.

En resumen, será una aplicación que facilite el proceso de crear eventos o conciertos para los dos usuarios. Creando una comunicación más rápida y eficaz.

3- Disponibilidad

La accesibilidad que ofrecemos en este servicio es la misma que la disponibilidad que nos brinda AWS como cliente externo. Es decir, está vinculado a los sitios de servicio proporcionados por AWS. Los sitios geográficos que disponen de este servicio son los siguientes:

EE.UU. Este: Norte de Virginia (6), Ohio (3)

EE.UU. Oeste: Norte de California (3), Oregón (3)

Asia Pacífico: Bombay (2), Seúl (2), Singapur (2), Sídney (3), Tokio (3)

Canadá: Central (2)

China: Pekín (2), Ningxia (2)

Europa: Fráncfort (3), Irlanda (3), Londres (3), París (3)

América del Sur: São Paulo (3)

AWS GovCloud (US-West) (2).

Pero, por lo general, recibimos un servicio continuo las 24 horas, los 7 días de la semana desde estos sitios y nos aseguramos de que se brinde el 80% de la disponibilidad del servicio.

4- Capacidad

Para garantizar una respuesta rápida en la aplicación, se ha optimizado la concurrencia del servidor basándose en diferentes fórmulas y parámetros, como el tiempo de respuesta medio del servidor (que es de 1,8 segundos) o la frecuencia de clicks del usuario.

Con esto, el servicio alcanza los mejores resultados posibles y se garantiza el funcionamiento correcto y rápido de la página web.

Teniendo en cuenta que la página actualmente estará dirigida al público del País Vasco, se ha determinado que habrá un máximo de 10000 usuarios, con picos de 200 usuarios concurrentes.






También se ha contemplado que en un futuro la aplicación puede llegar a tener un mayor alcance llegando a un nivel nacional o incluso internacional. Aumentando el número de usuarios.

5- Gestión de incidencias

Se seguirá un plan de gestión de incidentes que consiste en que una vez que se detecte el primer incidente, éste será clasificado. Por otro lado, se seguirá el flujo de trabajo definido en Proactivanet. Para ello, se seguirán las siguientes condiciones:

5.1- Clasificación de incidentes

Para la clasificación de incidentes usaremos el Uptime Institute Outage Severity Rating. Esto se muestra en la siguiente tabla:

	Rating	Service Outage	Impact of Outage
	Category 1	Negligible	Recordable outage but little or no obvious impact on services.
	Category 2	Minimal	Services disrupted. Minimal effect on users/customers/reputation.
	Category 3	Significant	Customer/user service disruptions, mostly of limited scope, duration or effect. Minimal or no financial effect. Some reputational or compliance impact(s).
	Category 4	Serious	Disruption of service and/or operation. Ramifications include some financial losses, compliance breaches, reputation damages, possibly safety concerns. Customer losses possible.
	Category 5	Severe	Major and damaging disruption of services and/or operations with ramifications including large financial losses, possible safety issues, compliance breaches, customer losses, reputational damage.
The Outage Severity Rating was developed by Uptime Institute © 2019, All Rights Reserved			

Una vez clasificado el problema, tomamos acciones según la categoría, que son las siguientes:

- Category 1: el problema se registra en los logs. No se requiere ninguna acción adicional.
- Category 2: ha ocurrido un problema, es una buena idea comentar directamente si ha sucedido algo extraño o ponerlo cuando aprueben la encuesta. Por lo tanto, analice y arregle el problema para la próxima actualización o parche de la aplicación.
- Category 3: se deben tomar acciones ya en los problemas, enviamos asistentes de primer nivel al cliente para resolver el problema lo antes posible.
- Category 4: es señal de que se ha producido un ataque o accidente en el problema, lo primero que haremos allí será restablecer el servicio lo antes posible, y luego se dará una compensación a los clientes que se hayan visto perjudicados por la interrupción del servicio. Además, se hará un análisis de la causa del problema para evitar que esto vuelva a suceder.
- Category 5: tratamos de poner el servicio en funcionamiento lo antes posible. Si no se puede reinstalar en 24 horas, se toman las medidas para continuar brindando el servicio, es decir, para reconstruir las estructuras que quedan disponibles mientras se repara todo el servicio.

5.2- Tiempo de respuesta ante incidentes

Si el servicio se interrumpe, el servicio se restablecerá dentro de las 24 horas. Sin embargo, tendrá un rendimiento limitado y volverá a la velocidad normal, como muy tarde, antes de una semana.

5.3- Sanciones por incumplimiento

Cada vez que el servicio esté en mantenimiento, si está más de lo esperado, con un tiempo extra considerable y no se le ha avisado a los clientes. Se enviarán una lista de correos a todos para ofrecerles la posibilidad de una prueba gratuita de la versión pro de la aplicación. La cual les eliminará los anuncios de página web para que su experiencia navegando sea más gratificante y eficaz.