

	Proceso de Software y Gestión 2 SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

**Universidad de Sevilla**  
**Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática**



**Grado en Ingeniería Informática – Ingeniería del Software**  
**Proceso de Software y Gestión 2**

**Curso 2020 – 2021**

**SLA DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA LA  
CLÍNICA DE MASCOTAS PSG2-2021-G2-24**

<b>Grupo de prácticas</b>	<b>G2-24</b>
<b>Autores</b>	<b>Rol</b>
Rodríguez Pérez, Francisco	Scrum Master
Colmenero Capote, Pablo	Scrum Team Member
Martin Núñez, Ángel	Scrum Team Member
Barragán Salazar, David	Scrum Team Member
Pastor Fernández, Ginés	Scrum Team Member
Müller Cejas, Carlos Guillermo	Product Owner



## Contenido

Definición de SLA.....	3
Definición de SLT .....	3
Servicio de mantenimiento .....	3
SLA.....	4
SLTs.....	4
Incidencia <i>critical</i> .....	4
Incidencia <i>high</i> .....	5
Incidencia <i>medium</i> .....	5
Incidencia <i>low</i> .....	5
Provider contract .....	5
Garantía del cumplimiento del SLA.....	6
Compromiso de Servicio .....	6
Créditos por Servicio .....	6
Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago .....	6

	Proceso de Software y Gestión 2 SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

## Definición de SLA

Un SLA (Service Level Agreement) o, en español, ANS (Acuerdo a nivel de servicio) es un tipo de contrato que describe el nivel de servicio que el cliente espera que le sea suministrado por el proveedor.

Por ello, para diseñar un buen SLA hay que asegurar que la empresa es capaz de cumplir el acuerdo, lo cual se puede comprobar analizando tanto el servicio prestado como la estructura interna que se utiliza para poder ofrecerlo.

Además, cuenta con grandes beneficios:

- Reduce el tiempo de resolución de incidencias o solicitudes
- Facilita el conocimiento de las expectativas del cliente
- Es aceptado mutuamente por cliente y proveedor, por lo que se evitarán futuras disputas
- Su cumplimiento se puede medir de forma objetiva

Define reglas de prestación del servicio entre proveedor y destinatario

## Definición de SLT

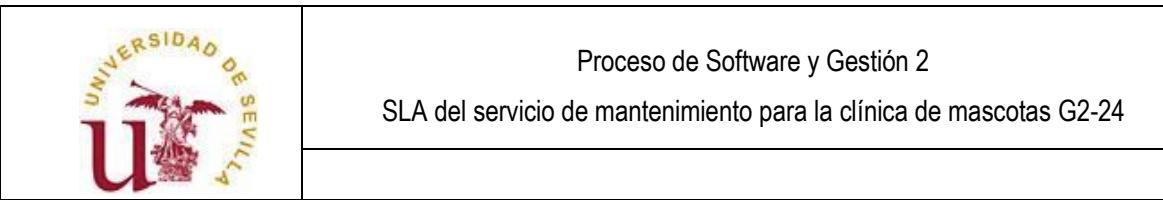
Un **service level target (SLT)** está diseñado para medir el rendimiento de un sistema. El término SLT se utiliza normalmente para referirse al tiempo de entrega previsto del servicio. Recoge tanto las incidencias como las peticiones. El SLT se incumplirá si el tiempo de resolución de la incidencia o la petición supera el tiempo permitido para una determinada prioridad.

Un **SLT** permite definir las métricas de los acuerdos, las cuales deberán respetarse. Por defecto, **iTop** propone dos tipos de métrica: **TTO** y **TTR**.

- **Time to own (TTO)**: Es el tiempo que transcurre entre la creación de un *ticket* y el momento de asignarlo a un agente.
- **Time to resolve (TTR)**: Es el tiempo que transcurre entre la creación de un *ticket* y el tiempo de resolución del mismo.

## Servicio de mantenimiento

El acuerdo de servicio de mantenimiento realizado consiste en mantener funcionando correctamente la API “Amazon API” implementado como extensión para PetClinic. Para dicha tarea se han creado un conjunto de SLTs el cual hace referencia a las incidencias que puedan aparecer en ella. Esta, por su parte cuenta con 2 niveles diferentes de prioridad, siendo estos: *critical* y *medium*. Se extenderá la información y justificación de dichos SLTs en su correspondiente apartado.



## SLA

SLA: G2-24 PetClinic API SLA

Properties SLTs (4) Customer contracts History

Name: G2-24 PetClinic API SLA  
Organization: PG02-2021-02-24  
description:

## SLTs

Como se puede observar, hay 4 niveles de prioridad asignables.

All the service level targets for this SLA

Total: 8 objects.

SLT	SLT metric	SLT request type	SLT ticket priority	SLT value	SLT value unit
G2-24 API TTO Incident	TTO	incident	critical	2	hours
G2-24 API TTR incident	TTR	incident	critical	4	hours
G2-24 API TTO incident	TTO	incident	medium	14	hours
G2-24 API TTR incident	TTR	incident	medium	36	hours
G2-24 API TTO incident	TTO	incident	high	300	minutes
G2-24 API TTR incident	TTR	incident	high	12	hours
G2-24 API TTO incident	TTO	incident	low	48	hours
G2-24 API TTR incident	TTR	incident	low	72	hours

Estas incidencias serán solucionadas por el equipo de asistencia técnica de los proveedores. Si estos no cumplen esta garantía, serán penalizados (las penalizaciones se muestran en su correspondiente apartado). El equipo se encargará de revisar que todo el sistema funcione correctamente una vez la incidencia haya sido resuelta. Si la incidencia es a causa de un fallo general de la página, será solucionada por el equipo y, dependiendo de la prioridad de dicha incidencia, tomará más o menos tiempo su resolución, en todo caso, se intentará re establecer el servidor a la mayor brevedad posible para que el cliente disfrute de sus servicios. Una vez comentado este apartado, las incidencias que se pueden dar lugar con la extensión de dicha API pueden priorizarse como:

### Incidencia *critical*

Se considera que una incidencia es *critical* cuando afecta al correcto funcionamiento de la página o de cualquier funcionalidad. También se considerará como *critical* cualquier fallo de seguridad relacionado con los permisos del sistema. Se le ha asignado un TTO de 2 horas y un TTR de 4 horas.

	Proceso de Software y Gestión 2 SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

### Incidencia *high*

Se considera que una incidencia es *high* cuando el tiempo de respuesta de la página es superior al establecido y los productos están desactualizados. Se le ha asignado un TTO de 300 minutos y un TTR de 12 horas.

### Incidencia *medium*

Se considera que una incidencia es *medium* cuando la página no se muestra correctamente, pero las funcionalidades no se ven afectadas. Se le ha asignado un TTO de 14 horas y un TTR de 36 horas.

### Incidencia *low*

Se considera que una incidencia es *low* cuando la imagen de algún producto o varios de ellos no se ven o el css de la API no carga. Se le ha asignado un TTO de 48 horas y un TTR de 72 horas.

Como la API no nos proporciona la información correspondiente a las métricas de TTO y TTR para los SLTs, hemos decidido doblar los tiempos que el equipo estableció para resolver las incidencias, dependiendo de su prioridad.

## Provider contract

Un contrato de cliente permite definir qué servicios provistos para un cliente y cuáles son los SLAs correspondientes a dichos servicios.

En este caso, el contrato con B2G.CORPORATION, la empresa dueña de la API que implementamos como extensión, se mantiene vigente durante un año, concretamente desde el 27 de mayo de 2021 hasta el 27 de mayo de 2022 y, tal y como se ha mencionado anteriormente, consistirá en el mantenimiento de la dicha API.

Provider Contract: API Amazon	
Properties	Contacts
Name	API Amazon
Organization	PSG2-2021-G2-24
Description	
Start date	2021-05-27
End date	2022-05-27
Cost	144
Cost Currency	Euros
Billing frequency	
Cost unit	
Provider	Amazon
SLA	
Service hours	
Status	implementation
Contract type	Software As a Service

	Proceso de Software y Gestión 2 SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

## Garantía del cumplimiento del SLA

Como nos indican en su documento de "Términos y Servicios", Amazon nos garantiza una serie de "Créditos por Servicio" en caso de que la API no cumpla con los servicios acordados.

### Compromiso de Servicio

B2G.CORPORATION hará los esfuerzos comercialmente razonables para hacer que la API, esté disponible con un Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de al menos el 99.95% durante cualquier ciclo de facturación mensual (el "Compromiso de Servicio"). En el caso de que no cumpla con el Compromiso de Servicio, usted será elegible para recibir un Crédito por Servicio, tal como se describe a continuación.

### Créditos por Servicio

Los Créditos por Servicio se calculan como un porcentaje de los cargos totales que se paga en la región afectada para el ciclo de facturación mensual en el que el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual se encuentra dentro de los rangos establecidos en la siguiente tabla:

Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual	Porcentaje de Crédito por Servicio
Menos del 99.95% pero mayor o igual al 99.0%	10%
Menos del 99.0% pero mayor o igual al 95.0%	25%
Menos del 95.0%	100%

Aplicaremos los Créditos por Servicio solo en futuros pagos realizados a B2G.CORPORATION que de otra manera le corresponderían pagar a usted. A nuestra discreción, podríamos emitir el Crédito por Servicio a la tarjeta de crédito que utilizó para pagar el ciclo de facturación en el que no se cumplió con el Compromiso de Servicio. Los Créditos por Servicio no le darán derecho a ningún reembolso. El Crédito por Servicio se aplicará y emitirá solo si el valor del crédito para el ciclo de facturación mensual correspondiente es superior a un dólar (\$1 USD). Los Créditos por Servicio no se pueden transferir o aplicar a ninguna otra cuenta. A menos que se indique lo contrario en el contrato, su único y exclusivo recurso por cualquier indisponibilidad, ausencia de desempeño u otro incumplimiento de nuestra parte en el suministro de la API es el recibo de Créditos por Servicio (si es elegible) de acuerdo con los términos de este SLA.

### Solicitud de Crédito y Procedimientos de Pago



Para recibir un Crédito por Servicio, usted debe presentar un reclamo abriendo un caso en el Centro de Soporte. Para ser elegible, la solicitud de crédito debe ser recibida por nosotros antes de finalizar el segundo ciclo de facturación después del cual ocurrió el incidente y debe incluir:

- i. Las palabras "Solicitud de Crédito de SLA" en la línea de asunto;
- ii. Las fechas, horas y regiones de cada incidente de falta de Disponibilidad que reclama;
- iii. Los ID del API Gateway afectado;
- iv. El ciclo de facturación con respecto al cual reclama los Créditos por Servicio;
- v. Los registros que documentan los errores y corroboran la interrupción que reclama (cualquier información confidencial o sensible en estos registros debe eliminarse o reemplazarse con asteriscos).

Si confirmamos el Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual de dicha solicitud y resulta inferior al Compromiso de Servicio, le emitiremos los Créditos por Servicio dentro de un ciclo de facturación posterior al mes en que confirmemos su solicitud. Si usted no proporciona la solicitud u otra información según lo requerido anteriormente, no podrá recibir los Créditos por Servicio.

	<b>Proceso de Software y Gestión 2</b> SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

Versión	Fecha	Autor/es
1.0	28/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez
1.1	30/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez