



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

Grupo de prácticas	G2-24
Autores	Rol
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

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

Contenido

Definición de SLA.....	3
Definición de SLT	3
Servicio de mantenimiento	3
Customer contract	4

	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 página web <https://psg2-2021-g2-24.herokuapp.com/>. Para dicha tarea se han creado dos conjuntos de SLTs: el primero de ellos referente a las incidencias y el segundo a las peticiones. Cada uno de ellos, por su parte cuenta con 4 niveles diferentes de prioridad, siendo estos: *critical*, *high*, *medium* y *low*. Se extenderá la información y justificación de dichos SLTs en su correspondiente apartado.

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

Customer contract

Un contrato de cliente permite definir qué servicios han sido adquiridos por un cliente y cuáles son los SLAs correspondientes a dichos servicios.

En este caso, el contrato con el G2-25 se mantiene vigente durante un mes, concretamente desde el 14 de mayo de 2021 hasta el 14 de junio de 2021 y, tal y como se ha mencionado anteriormente, consistirá en el mantenimiento de la web de Petclinic.



The screenshot shows a software interface for managing customer contracts. At the top, it displays "Customer Contract: G2-24 Customer Contract". Below this is a toolbar with icons for Print, Search, Modify, New, and Other Actions. A navigation bar below the toolbar includes tabs for Properties (which is selected), Contacts (1), Documents, Services (1), Cls, Provider contracts, and History. The main content area contains a table with the following data:

Name	G2-24 Customer Contract
Organization	P5G2-2021-G2-25
Description	
Start date	2021-05-14
End date	2021-06-14
Cost	Euros
Billing frequency	
Cost unit	
Provider	P5G2-2021-G2-24
Status	implementation
Contract type	Licencia de uso

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

Versión	Fecha	Autor/es
1.0	21/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez