



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



Contenido

Definición de SLA.....	4
Definición de SLT	4
Servicio de mantenimiento	4
SLA.....	5
SLTs.....	5
Incidencia <i>critical</i>	5
Incidencia <i>high</i>	5
Incidencia <i>medium</i>	6
Incidencia <i>low</i>	6
Petición <i>critical</i>	6
Petición <i>high</i>	6
Petición <i>medium</i>	6
Petition <i>low</i>	6
Customer contract	7
Garantía del cumplimiento del SLA.....	7
Análisis Sprint 2	7
Análisis sprint 3	8
Incumplimiento de las expectativas.....	10
Penalizaciones por el incumplimiento de las expectativas.....	11
Incidencias y peticiones propuestas	12
Asignadas a ginpasper.....	13
Incidencia	13
Petición	13
Asignadas a angmarnun1	14
Incidencia	14
Petición	15
Asignadas a davbarsal1	16
Incidencia	16
Petición	17
Asignadas a Fco-bit	18



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

Incidencia	18
Petición	19

	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
---	--

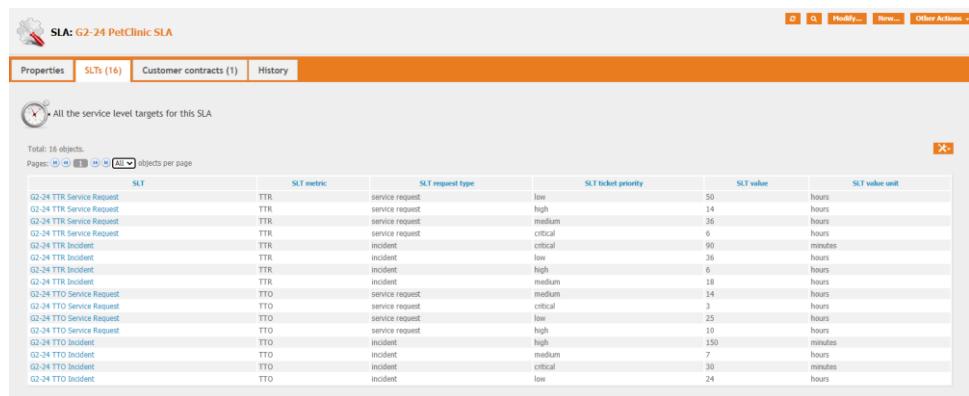
SLA



The screenshot shows the SLA management interface for the 'G2-24 PetClinic SLA'. The top navigation bar includes 'Properties', 'SLTs (16)', 'Customer contracts (1)', and 'History'. The main content area displays the SLA's name ('G2-24 PetClinic SLA'), organization ('PSG2-2021-G2-24'), and a detailed description about service levels and priority levels.

SLTs

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



The screenshot shows the SLT management interface for the 'G2-24 PetClinic SLA'. It lists 16 objects under 'SLTs'. The table columns include SLT metric, SLT request type, SLT ticket priority, SLT value, and SLT value unit. The data shows various service requests and incidents with assigned TTR and TTO values.

SLT	SLT metric	SLT request type	SLT ticket priority	SLT value	SLT value unit
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	low	50	hours
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	high	14	hours
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	medium	36	hours
G2-24 TTR Service Request	TTR	service request	critical	6	hours
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	critical	90	minutes
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	low	36	hours
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	high	6	hours
G2-24 TTR Incident	TTR	incident	medium	18	hours
G2-24 TTO Service Request	TTO	service request	medium	24	hours
G2-24 TTO Service Request	TTO	service request	critical	3	hours
G2-24 TTO Service Request	TTO	service request	low	25	hours
G2-24 TTO Service Request	TTO	service request	high	10	hours
G2-24 TTO Incident	TTO	incident	high	150	minutes
G2-24 TTO Incident	TTO	incident	medium	7	hours
G2-24 TTO Incident	TTO	incident	critical	30	minutes
G2-24 TTO Incident	TTO	incident	low	24	hours

Por un lado, las incidencias se pueden definir 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 1 hora y un TTR de 2 horas.

Incidencia high

Se considera que una incidencia es *high* cuando una funcionalidad se desempeña sin problema, pero no del modo esperado por el cliente. Se le ha asignado un TTO de 150 minutos y un TTR de 6 horas.

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

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 7 horas y un TTR de 18 horas.

Incidencia *low*

Se considera que una incidencia es *low* cuando hay un problema de visualización concreto, pero como en las incidencias *medium*, las funcionalidades no se ven afectadas. Se le ha asignado un TTO de 24 horas y un TTR de 36 horas.

A su vez lado, las *request* definen como:

Petición *critical*

Se considera que una petición es *critical* cuando el cliente pide realizar una nueva funcionalidad que considera clave para su negocio. Se le ha asignado un TTO de 3 horas y un TTR de 6 horas.

Petición *high*

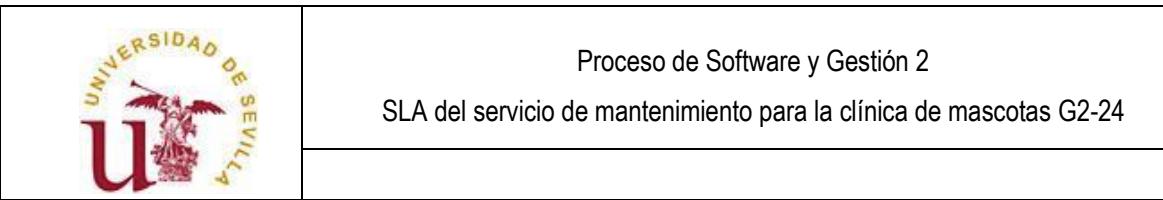
Se considera que una petición es *high* cuando el cliente pide un cambio en una funcionalidad ya existente. Se le ha asignado un TTO de 10 horas y un TTR de 14 horas.

Petición *medium*

Se considera que una petición es *medium* el cliente pide un cambio general en el estilo de la página. Se le ha asignado un TTO de 14 horas y un TTR de 36 horas.

Petición *low*

Se considera que una petición es *low* cuando el cliente exige un cambio visual mínimo que no afecte a ninguna funcionalidad. Se le ha asignado un TTO de 25 horas y un TTR de 50 horas.



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.

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

Garantía del cumplimiento del SLA

ZenHub permite visualizar los datos que se recogieron durante los sprint anteriores, por tanto, es posible analizar el tiempo requerido para añadir las diversas funcionalidades de la web y, en base a ello, poder garantizar el cumplimiento del acuerdo.

Análisis Sprint 2

En el sprint 2 se crearon nuevas funcionalidades como “PetHotel” y edición y borrado de ciertas entidades. Además, se modificó el estilo general de la página en función de lo que se pedía. En total se contaron 101 puntos de historia y 23 tareas a realizar, de los que se completaron 91 y 21 respectivamente. El equipo tardó 22 días en terminar 21 tareas de las 23 existentes, lo que nos da un resultado de 0'91 tareas por día.





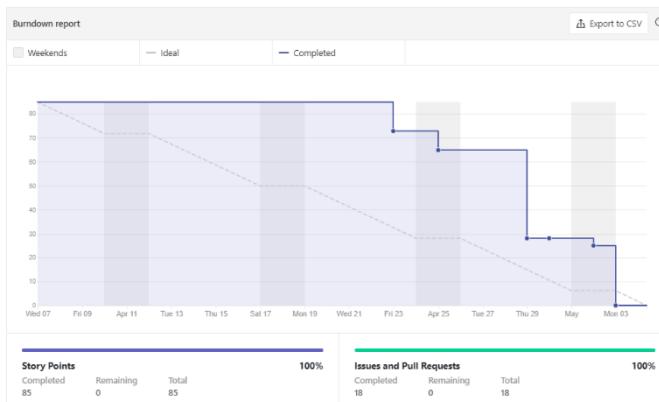
Proceso de Software y Gestión 2

SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

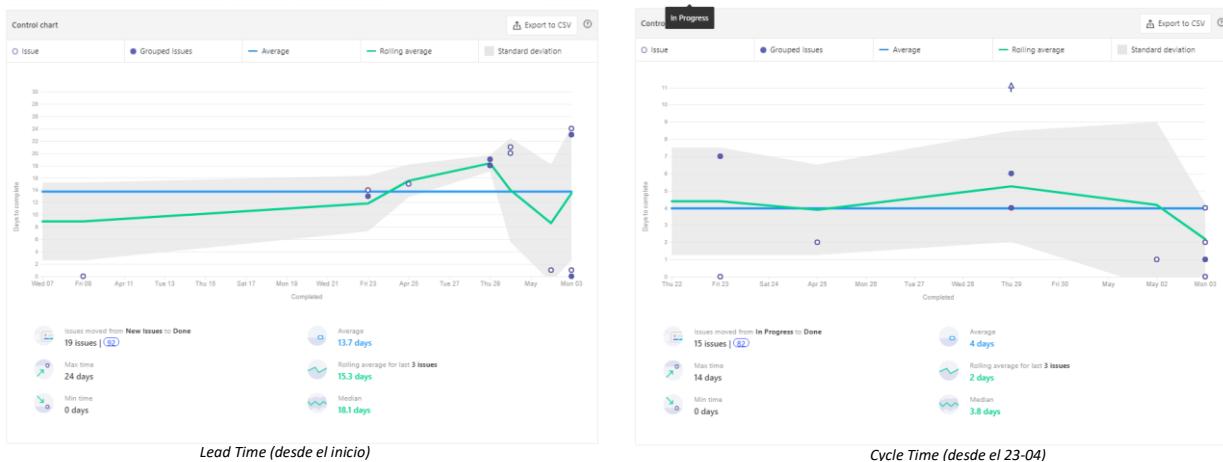
Durante este Sprint (en el cual se analizará el *burndown* debido a que no se pueden recuperar los datos del *cycle time* ni del *lead time*), se produce una bajada mas o menos constante. Las largas líneas horizontales se deben a que las revisiones de las tareas se producen cuando hay acumulada más de una tarea en revisión. Es por ello por lo que hay puntos más alejados de la línea “ideal”, sin embargo, una vez revisados y movidos a “done”, la línea “completed” desciende hasta aproximarse al trabajo ideal.

Análisis sprint 3

En el sprint 3 se tuvo que crear nuevas funcionalidades como las relacionadas a las entidades de Causa o Donación y arreglar partes del código correspondiente al sprint anterior. En total se cuentan 85 puntos de historia y 18 tareas a realizar. El equipo tardó 27 días en terminar todas las tareas, lo que nos da un resultado de 0'6 tareas por cada día y 0'31 días por cada punto de historia.



Sin embargo, tal y como puede observarse, debido a la cantidad de exámenes del grupo y a una mejorable organización, se comienza a trabajar 16 días más tarde de lo debido. Esto genera unos datos erróneos sobre el tiempo de trabajo. Por ello se decide coger el *cycle time* desde el día 22 de abril, pues aportaría datos más realistas.





Es por ello que, tras analizar las gráficas, se concluye que los datos obtenidos no son buenos. El equipo, al estar formado por estudiantes, no consigue la continuidad que las tareas requerían, ni mostrar los avances necesarios semana a semana. Sin embargo, al final de cada sprint, se ve claramente como el *scrum team* consigue terminar todas las tareas propuestas en el *sprint backlog*. Es decir, los componentes pese a las dificultades han conseguido llegar al objetivo final en el tiempo acordado, aunque esto supusiera una carga de trabajo mayor en los últimos días. Por ello, los valores literalmente obtenidos correspondientes al *lead time* y *cycle time* y a la diferencia entre estos no son para nada concluyentes como para hacer una garantía del SLA, sino que habría que fijarse en que, tal y como se ha mencionado antes, se cumplen los tiempos acordados pese a las dificultades.

Además, el equipo quiere establecer esta garantía acorde a como se pretende trabajar en este último sprint. Los participantes han decidido dividir el trabajo en más tareas de lo habitual y asignar estas cada semana, las cuales deberán estar concluidas y revisadas al final de la misma, manteniendo así una continuidad del trabajo para que este no se acumule al final del sprint. De esta manera, se reflejarán unos resultados más positivos.

Por ello, se han establecido los tiempos de las métricas TTO y TTR en relación a como se espera trabajar en este sprint, en vistas de que a la hora de calcular el valor del TTO, los valores asociados al *lead time* y al *cycle time* sean mejores de los que se reflejan en los anteriores *sprints*.

Teniendo esto en cuenta y, utilizando los datos del sprint 3, si el equipo trabaja de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 se puede tener terminados 3'14 puntos de historia por desarrollador cada día. Si el equipo está formado por 6 desarrolladores y se tiene en cuenta que hay varias historias épicas y tareas relacionadas a cada épica, se puede pensar que el equipo es capaz de trabajar 2 épicas diferentes en paralelo, por lo que se puede obtener 6'28 puntos de historias al día.

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

Incumplimiento de las expectativas

El incumplimiento de las expectativas reflejadas en el SLA se puede ver en la siguiente tabla:

Incumplimiento	Leve	Grave
Tardanza en resolver incidencia critical priority	3 horas	> 3 horas
Tardanza en resolver incidencia high priority	7 horas	> 7 horas
Tardanza en resolver incidencia medium priority	19 horas	> 19 horas
Tardanza en resolver incidencia low priority	37 horas	> 37 horas
Tardanza en resolver petición critical priority	7 horas	> 7 horas
Tardanza en resolver petición high priority	15 horas	> 15 horas
Tardanza en resolver petición medium priority	37 horas	> 37 horas
Tardanza en resolver petición low priority	51 horas	> 51 horas

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

Penalizaciones por el incumplimiento de las expectativas

Las penalizaciones por el incumplimiento de dichas expectativas se verán reflejadas desde un 3-50% en la factura dependiendo de la prioridad asignada a la incidencia o petición.

Incumplimiento	Penalización leve	Penalización grave
Tardanza en resolver incidencia critical priority	45% de descuento en la factura	50% de descuento en la factura
Tardanza en resolver incidencia high priority	25% de descuento en la factura	35% de descuento en la factura
Tardanza en resolver incidencia medium priority	3% de descuento en la factura	7% de descuento en la factura
Tardanza en resolver incidencia low priority	Nada	3% de descuento en la factura
Tardanza en resolver petición critical priority	10% de descuento en la factura	15% de descuento en la factura
Tardanza en resolver petición high priority	5% de descuento en la factura	8% de descuento en la factura
Tardanza en resolver petición medium priority	Nada	3% de descuento en la factura
Tardanza en resolver petición low priority	Nada	3% de descuento en la factura



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

Por otro lado, también habrá penalizaciones si no se cumplen las expectativas en un porcentaje de las tareas:

Incumplimiento	Penalización leve	Penalización grave
Tardanza en resolver más de un 25% de las tareas	35% de descuento en la factura	50% de descuento en la factura
Tardanza en resolver entre un 20% y un 25% de las tareas	25% de descuento en la factura	35% de descuento en la factura
Tardanza en resolver entre un 15% y un 20% de las tareas	10% de descuento en la factura	25% de descuento en la factura
Tardanza en resolver entre un 10% y un 15% de las tareas	5% de descuento en la factura	10% de descuento en la factura
Tardanza en resolver menos de un 10% de las tareas	Nada	5% de descuento en la factura

En esta ocasión se denomina tardanza a cualquier retraso que se produzca en las métricas TTO y TTR a la hora de realizar las tareas que se impongan.

Incidencias y peticiones propuestas

El día 21 de abril, el cliente G2-25, envío 5 incidencias entre las que se encontraban: una *critical*, tres *high* y una *low*.

Total: 5 objects.

Incident ▾	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
I-000822	Error de cantidad al realizar una donación	PSG2-2021-G2-25	JESUS BARBA SIGUENZA	2021-05-21 13:53:01	Resolved	PABLO COLMENERO CAPOTE
I-000806	Error al crear una reserva siendo Owner	PSG2-2021-G2-25	FERNANDO RABASCO LEDESMA	2021-05-21 13:33:44	Resolved	FRANCISCO RODRIGUEZ PEREZ
I-000805	Redirección de la URL de "My causes donations"	PSG2-2021-G2-25	MARCELINO GONZALEZ VALLE	2021-05-21 13:30:21	Resolved	DAVID BARRAGAN SALAZAR
I-000803	Error cuando se crean adopciones y/o donaciones con campos vacíos	PSG2-2021-G2-25	DANIEL CASTROVIEJO NARANJO	2021-05-21 13:27:22	Resolved	GINES PASTOR FERNANDEZ
I-000802	Página de error sin información de error	PSG2-2021-G2-25	VICENTE SORIA VAZQUEZ	2021-05-21 13:24:52	Resolved	ANGEL MARTIN NUÑEZ

Al mismo tiempo, también envió tres peticiones de mejoras, pero en este caso eran: dos *high*, y tres *low*.

Total: 5 objects.

User Request ▾	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-000799	Añadir una página con términos y condiciones	PSG2-2021-G2-25	VICENTE SORIA VAZQUEZ	2021-05-21 13:04:21	Resolved	PABLO COLMENERO CAPOTE
R-000798	Reducción de tamaño logo Universidad de Sevilla	PSG2-2021-G2-25	MARCELINO GONZALEZ VALLE	2021-05-21 12:50:52	Resolved	ANGEL MARTIN NUÑEZ
R-000797	Cambio en el mensaje de error	PSG2-2021-G2-25	FERNANDO RABASCO LEDESMA	2021-05-21 12:48:06	Resolved	GINES PASTOR FERNANDEZ
R-000796	Información para contactar con la empresa	PSG2-2021-G2-25	JESUS BARBA SIGUENZA	2021-05-21 12:47:36	Resolved	FRANCISCO RODRIGUEZ PEREZ
R-000795	Cambio de foto principal de la página	PSG2-2021-G2-25	DANIEL CASTROVIEJO NARANJO	2021-05-21 12:47:30	Resolved	DAVID BARRAGAN SALAZAR



Proceso de Software y Gestión 2

SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

Asignadas a ginpasfer

Incidencia

La incidencia reportada, consistía en modificar las funciones de adopción o donación cuando se añadían valores nulos, ya que al realizar esta acción nos redireccionaba a la página de error, mientras que lo que el cliente buscaba era que nos dejara en la misma página, pero indicándonos que habíamos dejado datos en blanco.

The screenshot shows a detailed view of an incident record. The top navigation bar includes tabs for 'Properties', 'Cls', 'Contacts', 'Child incidents', 'Child requests', 'Work orders', 'Attachments', 'Known Errors', and 'History'. The main content area is divided into several sections:

- General Information:** Organization: PSG2-2021-G2-25; Caller: DANIEL CASTROVIEJO NARANJO; Status: Resolved; Origin: portal; Title: Error cuando se crean adopciones y/o donaciones con campos vacíos; Description: Includes a note about validation failing when empty fields are submitted.
- Qualification:** Impact: A department; Urgency: medium; Priority: high.
- Relations:** Parent incident: undefined; Parent problem id: undefined; Parent change: undefined.
- Contacts:** Team: G2-24 Team; Agent: GINES PASTOR FERNANDEZ.
- Dates:** Start date: 2021-05-21 13:27:22; Last update: 2021-05-21 19:23:33; Assignment date: 2021-05-21 15:30:45; Resolution date: 2021-05-21 19:23:33.
- Resolution:** Resolution code: assistance; Resolution delay: 5h 56min 11s.
- SLA report:** SLA tto passed: no; SLA tto over: 0s; SLA ttr passed: no; SLA ttr over: 0s.

Se añade un validador para comprobar si la mascota está seleccionada a la hora de crear una "*adoption request*". Entrando en más detalle hemos hecho que el jsp mande un valor por defecto al controlador Post (create adoption request) en el caso de que no haya una mascota seleccionada

Esta incidencia ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *high*, el TTO es de 150 minutos, por lo que su asignación, prácticamente a las 2 horas de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 6 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó a algo menos de las 6 horas de su fecha de inicio.

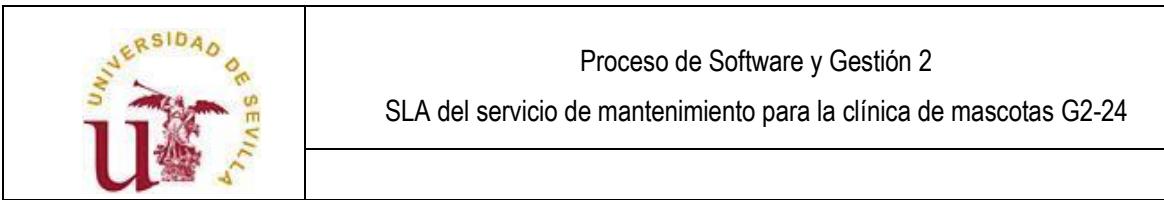
Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, el "*commit*" de la tarea se realiza en el tiempo establecido.

The screenshot shows a GitHub commit history for a repository. The most recent commit is visible, with the following details:

- Commit message: Correcciones de la incidencia y de la petición
- Author: Ginpasfer
- Date: committed 6 days ago
- SHA: 9927a2e

Petición

La petición asignada pedía realizar un cambio en el mensaje de error de la página a la cual se redirige cuando algo no funciona correctamente. Según comenta el cliente, el mensaje "*Ups... Your pets are sad*" es poco descriptivo.



User Request: R-000797

Properties CIs Contacts Child Requests Work orders Attachments Notifications (2) Known Errors History

General Information

- Organization: PSG2-2021-G2-25
- Caller: FERNANDO RABASCO LEDESMA
- Status: Resolved
- Origin: portal
- Title: Cambio en el mensaje de error
- Description: El mensaje de error es muy poco descriptivo, sería recomendable que se pusiera un texto distinto

Qualification

- Request Type: Service request
- Impact: A department
- Urgency: low
- Priority: low

Relations

- Parent request: undefined
- Parent incident: undefined
- Parent problem: undefined
- Parent change: undefined

Contacts

- Team: G2-24 Team
- Agent: GINES PASTOR FERNANDEZ
- Approver: undefined

Dates

- Start date: 2021-05-21 12:48:06
- Last update: 2021-05-21 20:13:10
- Assignment date: 2021-05-21 13:01:48
- Resolution date: 2021-05-21 20:13:10

Resolution

- Resolution code: assistance
- Solution: Se ha modificado el texto en el archivo .jsp
- Resolution delay: 7h 25min 4s

SLA report

- SLA tto passed: no
- SLA tto over: 0s
- SLA trr passed: no
- SLA trr over: 0s

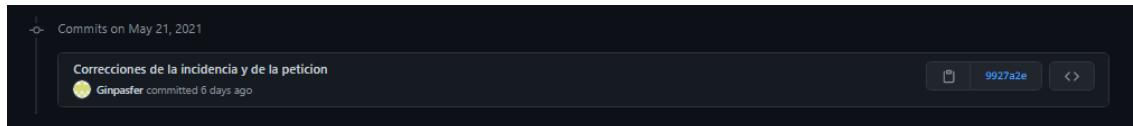
More Information

- Service: G2-24 PetClinic
- Service subcategory: G2-24 PetClinic - Service Request
- Hot Flag: No
- Hot reason: Pending reason

Por ello, se decide cambiar por “Ups... An error has occurred. Try something else next time”. Para ello, simplemente se modifica el mensaje existente en *exception.jsp*.

Esta petición ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *low*, el TTO es de 25 horas, por lo que su asignación, prácticamente a los 10 minutos de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 50 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó más o menos a las 6 horas de su fecha de inicio.

Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, los “commit” de la tarea se realizan en el tiempo establecido.



Asignadas a angmarnun1

Incidencia

La incidencia reportada, consistía en modificar las funciones de causa cuando se añadían valores nulos, ya que al realizar esta acción nos redireccionaba a la página de error, mientras que lo que el cliente buscaba era que nos dejara en la misma página, pero indicándonos que habíamos dejado datos en blanco.



Proceso de Software y Gestión 2

SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

The screenshot shows a software interface for managing incidents. At the top, it says "Incident: I-000802". Below that is a navigation bar with tabs: Properties, Cls, Contacts, Child incidents, Child requests, Work orders, Attachments, Known Errors, and History. The main area is divided into several sections:

- General Information:** Organization: PSG2-2021-G2-25; Caller: VICENTE SORIA VAZQUEZ; Status: Resolved; Origin: portal; Title: Página de error sin información de error; Description: Si al crear una causa se pulsa en crear sin escribir nada, a lugar a una página de error pero no muestra qué errores han ocurrido.
- Qualification:** Impact: A department; Urgency: medium; Priority: high.
- Relations:** Parent incident: undefined; Parent problem id: undefined; Parent change: undefined.
- Contacts:** Team: G2-24 Team; Agent: ANGEL MARTIN NUÑEZ.
- Dates:** Start date: 2021-05-21 13:24:52; Last update: 2021-05-21 18:37:39; Assignment date: 2021-05-21 15:32:03; Resolution date: 2021-05-21 18:37:39.
- Resolution:** Resolution code: assistance; Solution: Cambios en el CausaController para que se vea por pantalla los mensajes de error.
- SLA report:** SLA tto passed: no; SLA tto over: 0s; SLA ttr passed: no; SLA ttr over: 0s.

Existían un error por el cual las validaciones no se guardaban en el binding result (en concreto es que la entidad a validar y Binding result tiene que estar consecutivamente en los parámetros del controlador), esto se ha arreglado y además se ha hecho un arreglo por el cual si eres un owner no puedes seleccionar a ningún owner para crear una causa ya que la una opción de selección siempre va a ser ese mismo owner.

Esta incidencia ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *high*, el TTO es de 150 minutos, por lo que su asignación, prácticamente a las 2 horas de su comienzo, entra dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 6 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó a algo menos de las 5 horas de su fecha de inicio.

This screenshot shows a status message for an incident. It says "Incident and request resolved ...". Below that, it says "angmarnut committed 6 days ago". There are also icons for a file, a person, and a refresh button.

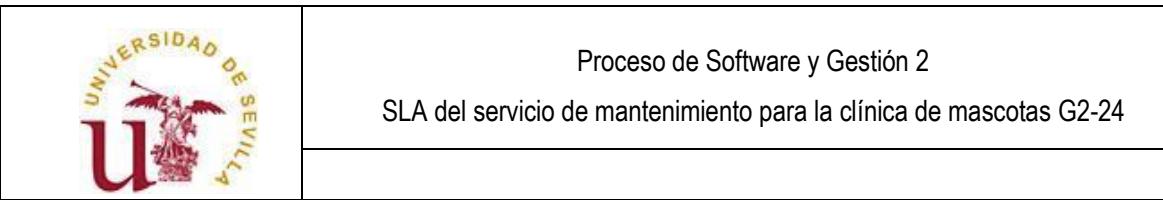
Petición

La petición asignada consistía en modificar el tamaño del logo de la Universidad de Sevilla, pues el cliente lo veía demasiado grande.

The screenshot shows a software interface for managing user requests. At the top, it says "User Request: R-000798". Below that is a navigation bar with tabs: Properties, Cls, Contacts, Child Requests, Work orders, Attachments, Notifications (1), Known Errors, and History. The main area is divided into several sections:

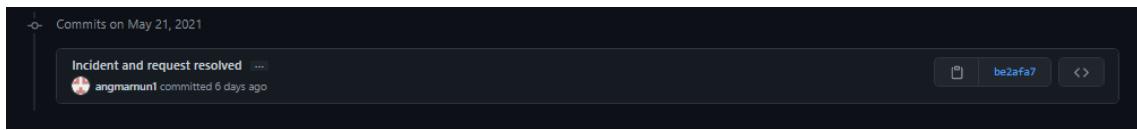
- General Information:** Organization: PSG2-2021-G2-25; Caller: MARCELINO GONZALEZ VALLE; Status: Resolved; Origin: portal; Title: Reducción de tamaño logo Universidad de Sevilla; Description: Debéis reducir el tamaño del logo de la universidad, creemos que es demasiado grande y llama mucho la atención.
- Qualification:** Request Type: Service request; Impact: A department; Urgency: low; Priority: low.
- Relations:** Parent request: undefined; Parent incident: undefined; Parent problem: undefined; Parent change: undefined.
- Contacts:** Team: G2-24 Team; Agent: ANGEL MARTIN NUÑEZ; Approver: undefined.
- Dates:** Start date: 2021-05-21 12:50:52; Last update: 2021-05-21 17:00:06; Assignment date: 2021-05-21 13:02:13; Resolution date: 2021-05-21 17:00:06.
- Resolution:** Resolution code: assistance; Solution: Cambiar el tamaño de la imagen en el archivo "pivotal.jsp".
- SLA report:** SLA tto passed: no; SLA tto over: 0s; SLA ttr passed: no; SLA ttr over: 0s.

Para llevar a cabo esta tarea, se modifica su tamaño en el *pivotal.tag*.



Esta petición ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *low*, el TTO es de 25 horas, por lo que su asignación, prácticamente a los 10 minutos de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 50 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó más o menos a las 4 horas de su fecha de inicio.

Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, los “*commit*” de la tarea se realizan en el tiempo establecido.



Asignadas a davbarsal1

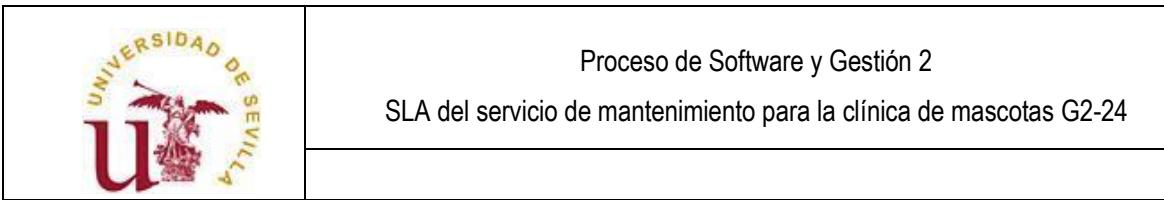
Incidencia

La incidencia reportada consistía en arreglar la url de “*My causes donation*”. El cliente notifica que al entrar por primera vez no hay ningún problema, pero al volver a cliquear sobre el *link*, lleva a un mensaje de “*Whitelabel Error Page*”.

General Information		Qualification		Relations	
Organization	PSG2-2021-G2-5	Impact	A department	Parent incident	<i>undefined</i>
Caller	MARCELINO GONZALEZ VALLE	Urgency	low	Parent problem id	<i>undefined</i>
Status	Resolved	Priority	low	Parent change	<i>undefined</i>
Origin	portal				
Title	Redirección de la URL de "My causes donations"				
Description	Cuando te encuentras en la página de causas solidarias, como propietario, nos hemos dado cuenta que la URL de "My causes donations", redirige a un lugar de la web que no es correcta por lo tanto queríamos que se solucione el error. Cuando entramos en "My causes donations" por primera vez, no hay problema, pero cuando entramos por segunda vez, nos lanza Whitelabel Error Page.				
More Information		Properties Service: G2-24 PetClinic Service subcategory: G2-24 PetClinic - Incident Hot Flag: No Hot reason: Pending reason			
Dates		Contacts		Resolution	
Start date	2021-05-21 13:30:21	Team	G2-24 Team	Resolution code	system update
Last update	2021-05-22 18:38:31	Agent	DAVID BARRAGAN SALAZAR	Solution	Resuelto el problema de la url.
Assignment date	2021-05-21 16:07:31				
Resolution date	2021-05-22 18:38:31				
SLA report					
SLA tto passed: no SLA tto over: 0s SLA ttr passed: no SLA ttr over: 0s					

Para arreglar esta anomalía, se ha modificado en el *menu.tag* la url. Se ha añadido una barra oblicua “/” que faltaba al principio de la dirección de ese enlace.

Esta incidencia ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *low*, el TTO es de 24 horas, por lo que su asignación, prácticamente a las 3 horas de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 36 horas, lo que



supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó más o menos a las 29 horas de su fecha de inicio.

Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, el “*commit*” de la tarea se realiza en el tiempo establecido.

Petición

La petición asignada consistía en modificar la imagen de la página de inicio, pues el cliente considera que es mejor opción la que ellos adjuntan.

Para llevar a cabo esta tarea, se añade la imagen al proyecto y se modifica la url en *welcome.jsp*.

Esta petición ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *low*, el TTO es de 25 horas, por lo que su asignación, prácticamente a los 5 minutos de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 50 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó más o menos a la hora de su fecha de inicio.

Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, los “*commit*” de la tarea se realizan en el tiempo establecido



Proceso de Software y Gestión 2

SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas G2-24

Asignadas a Fco-bit

Incidencia

La incidencia reportada consistía en arreglar la funcionalidad de “añadir reserva”, pues el cliente informa de que no se permite el acceso a dicha función, ya que al intentarlo salta el error “Whitelabel Error Page”.

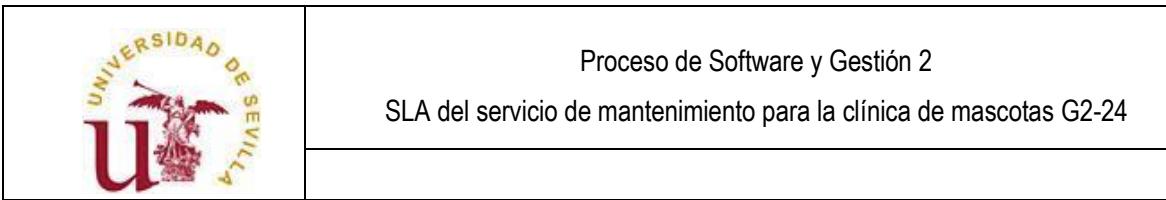
General Information		Qualification		Relations	
Organization	PSG2-2021-G2-25	Impact	A department	Parent incident	undefined
Caller	FERNANDO RABASCO LEDESMA	Urgency	high	Parent problem id	undefined
Status	Resolved	Priority	critical	Parent change	undefined
Origin	portal	Contacts		Resolution	
Title	Error al crear una reserva siendo Owner	Team	G2-24 Team	Resolution code	bug fixed
Description	como owner no se puede entrar a Crear una reserva, debido a que sale un null pointer exception Whitelabel Error Page The application has experienced an error, or it is not running as expected. It is likely that you have found a bug. There may be a temporary issue (try again later). For more information, go to https://www.whitelabelerrorpage.com/	Agent	FRANCISCO RODRIGUEZ PEREZ	Solution	
More Information		Dates		El owner no podía tener acceso a las reservas debido a que el controlador no enviaba a un atributo al jsp si el usuario tenía la autoridad de "owner". Sin embargo si se pasaba dicho atributo si era un administrador.	
Service	G2-24 PetClinic	Start date	2021-05-21 13:33:44	Arrreglo:	enviar el atributo en los dos casos.
Service subcategory	G2-24 PetClinic - Incident	Last update	2021-05-21 14:37:53	Resolution delay	1h 4min 9s
Hot Flag	No	Assignment date	2021-05-21 14:00:39	SLA report	
Hot reason		Resolution date	2021-05-21 14:37:53	SLA tto passed	no
Pending reason				SLA tto over	0s
				SLA ttr passed	no
				SLA ttr over	0s

Para el arreglo de esta incidencia el desafío real era encontrar el fallo. El error crítico (500) apuntaba a un null pointer exception que se correspondía con un atributo jsp que en el caso de ser owner no se enviaba correctamente desde el controlador a la vista. Por lo tanto, el arreglo ha sido simplemente pasar de forma correcta dicho atributo.

Esta incidencia ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *critical*, el TTO es de 1 hora, por lo que su asignación, prácticamente a los 30 minutos de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 2 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó más o menos a la hora de su fecha de inicio.

Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, los “*commit*” de la tarea se realizan en el tiempo establecido.

Incidencia crítica resuelta, página reserva arreglada	0FF8867
Fco-bit committed 6 days ago	
añadido "contact us" ...	8bd75d5
Fco-bit committed 6 days ago	



Petición

La petición asignada pedía crear un divisor en el pie de página con información de contacto, ya que faltando eso, se hace muy complicado contactar con la empresa.

Para su realización se ha decidido que lo mejor es colocar un enlace que lleve a una nueva página a parte, a la que se ha llamado *contact.jsp*, con toda la información. Así se consigue una mejor claridad. Además, para satisfacer la petición del cliente, dicho enlace se ha colocado en el *footer*.

Esta petición ha cumplido con las expectativas acordadas en el SLA. Al tratarse de una incidencia *low*, el TTO es de 25 horas, por lo que su asignación, prácticamente a los 10 minutos de su comienzo, entraba dentro de los límites. Además, su TTR está establecido en 50 horas, lo que supone que la fecha de resolución entre también en lo establecido, pues se concluyó más o menos a las 2 horas de su fecha de inicio.

Por otro lado, en GitHub las tareas ya estaban creadas desde antes del recibimiento de las incidencias, es decir no podemos tener en cuenta esta fecha. Sin embargo, los “*commit*” de la tarea se realizan en el tiempo establecido

	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
1.2	23/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez
1.3	25/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez
1.4	26/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez
1.4.1	26/05/2021	Ginés Pastor Fernández
1.4.2	26/05/2021	Ángel Martín Núñez
1.4.3	26/05/2021	David Barragán Salazar
1.4.5	26/05/2021	Francisco Rodríguez Pérez