



## 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> .....	4
Incidencia <i>medium</i> .....	5
Incidencia <i>low</i> .....	5
Petición <i>critical</i> .....	5
Petición <i>high</i> .....	5
Petición <i>medium</i> .....	5
Petition <i>low</i> .....	5
Customer contract .....	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

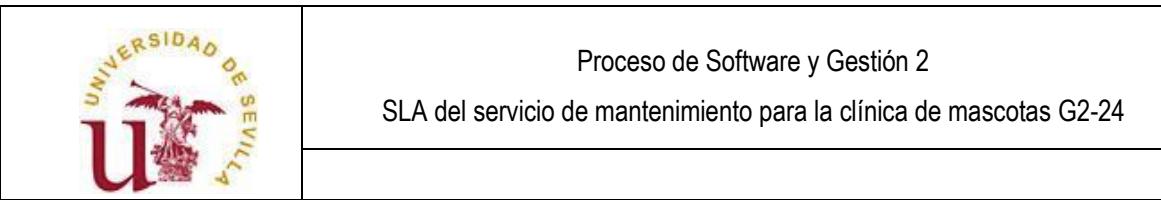
Un **service level target (SLT)** está diseñado para medir el rendimiento de un sistema. El término SLT se utiliza normalmente para referirse al tiempo de entrega previsto del servicio. Recoge tanto las incidencias como las peticiones. El SLT se incumplirá si el tiempo de resolución de la incidencia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



## SLA

SLA: G2-24 PetClinic SLA

**Properties** SLTs (16) Customer contracts (1) History

**Name:** G2-24 PetClinic SLA  
**Organization:** PSG2-2021-G2-24  
**Description:** Para mantener nuestros servicios, hemos establecido 4 niveles de prioridad(critical, high, medium, low). Dependiendo del nivel varía el rango de horas para atender una tarea.

## SLTs

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

SLA: G2-24 PetClinic SLA

**Properties** SLTs (16) Customer contracts (1) History

All the service level targets for this SLA

Total: 16 objects. Page: All objects per page

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	14	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.

	<b>Proceso de Software y Gestión 2</b> 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

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

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Autor/es</b>
1.0	21/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez
1.2	23/05/2021	Ginés Pastor Fernández Ángel Martín Núñez