

Administración de Recursos

Glosario de Conceptos de IT

SLA (Service Level Agreement)

Definición

Según ITIL 4 un acuerdo de nivel de servicio (SLA) **es un acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y el cliente que identifica tanto los requerimientos como el nivel esperado de servicio** (una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada).

Los SLA se basan en “lo entregado”, dado que su propósito es específicamente definir lo que el cliente recibirá. Los SLA no definen cómo se proporciona o entrega el servicio en sí.

Un ejemplo...

El SLA que un proveedor de servicios de Internet (ISP) proporcionará a sus clientes es un ejemplo básico de un SLA de un proveedor de servicios. Las métricas que definen los niveles de servicio para un ISP deben apuntar a garantizar:

- ❑ **Una descripción del servicio que se brinda:** mantenimiento de áreas tales como conectividad de red, servidores de nombres de dominio, servidores de protocolo de configuración dinámica de host
- ❑ **Confiabilidad:** cuando el servicio está disponible (tiempo de actividad porcentual) y se puede esperar que los límites de interrupciones permanezcan dentro de
- ❑ **Capacidad de respuesta:** la puntualidad de los servicios que se realizarán en respuesta a las solicitudes y las fechas de servicio programadas
- ❑ **Procedimiento para reportar problemas:** con quién se puede contactar, cómo se reportarán los problemas, el procedimiento para la escalada y qué otros pasos se toman para resolver el problema de manera eficiente
- ❑ **Nivel de servicio de supervisión e informe:** quién supervisará el rendimiento, qué datos se recopilarán y con qué frecuencia y cuánto acceso tiene el cliente a las estadísticas de rendimiento
- ❑ **Consecuencias por no cumplir con las obligaciones de servicio:** puede incluir crédito o reembolso a los clientes, o permitir que el cliente termine la relación.
- ❑ **Cláusulas o restricciones de escape:** circunstancias en las que no se aplica el nivel de servicio prometido. Un ejemplo podría ser una exención de cumplir con los requisitos de tiempo de actividad en caso de que las inundaciones, incendios u otras situaciones peligrosas dañen el equipo del ISP.

Administración de Recursos

Glosario de Conceptos de IT

Si bien las métricas específicas para cada SLA varían según el proveedor del servicio, las áreas cubiertas son más o menos uniformes: **volumen y calidad del trabajo, velocidad, capacidad de respuesta y eficiencia**. Al cubrir estas áreas, el documento pretende establecer un entendimiento mutuo de los servicios, las áreas priorizadas, las responsabilidades y las garantías proporcionadas por el proveedor del servicio.

El nivel de definiciones de servicio debe ser específico y medible en cada área. Esto permite que la calidad del servicio sea un punto de referencia y, si así lo estipula el acuerdo, se recompense o se penalice en consecuencia. Un SLA usará comúnmente definiciones técnicas que cuantifiquen el nivel de servicio, como el tiempo medio entre fallas (MTBF) o el tiempo medio de recuperación, respuesta o resolución (MTTR), que especifica un valor "objetivo" (promedio) o "mínimo" para el rendimiento de nivel de servicio.

El uso de SLA también es común en la subcontratación, la computación en la nube y otras áreas donde la responsabilidad de una organización se transfiere a otro proveedor.

SLAs hoy

Una evaluación honesta de los SLA actuales por parte de los proveedores de servicios sugeriría que un gran porcentaje simplemente no tiene sentido. Lo más importante, cuando se les pregunta, es lo difícil que resulta articular qué es la disponibilidad y cómo se mide.

Veamos un ejemplo de una aerolínea de la vida real: la función común de imprimir etiquetas de equipaje. El sistema imprimía información incorrecta en las etiquetas del equipaje, lo que provocaba problemas importantes, como retrasos en los vuelos y una mala experiencia del cliente. Sin embargo, cuando el proveedor informó el rendimiento del servicio durante el mes, cumplió con todos los SLA. Vamos a aclarar esto: el sistema estaba disponible, estaba imprimiendo las etiquetas del equipaje, por lo que cumplió con el objetivo de disponibilidad acordado.

Administración de Recursos

Glosario de Conceptos de IT

SLAs en el futuro

Hay una gran oportunidad para evolucionar y diseñar SLA innovadores utilizando un enfoque centrado en la experiencia del cliente. Se trata de elaborar niveles de servicio que se basen en resultados de negocio.

En nuestro ejemplo, podría ser:

- Una lista precisa y optimizada está disponible para gestionar las operaciones de la tripulación
- Mínimo trabajo manual empleado en el ingreso de datos regulatorios en aeropuertos
- Cambios de aeronaves realizados para cumplir con los horarios de vuelo y el desempeño a tiempo

Dicho esto, sería raro que un solo proveedor acepte este tipo de acuerdos, tanto desde el punto de vista financiero como de rendición de cuentas; típicamente, ningún proveedor individual tiene la propiedad completa del resultado.

Una solución para enfrentar este desafío es diseñar "acuerdos basados en resultados". El equipaje perdido constituye la categoría más alta de quejas para las aerolíneas. La gestión del equipaje involucra a muchos proveedores de servicios y componentes: proporcionar los datos de destino, imprimir las etiquetas de equipaje, escanear y rastrear equipaje. Colectivamente, todos los proveedores contribuyen al resultado comercial de una aerolínea: el equipaje de los clientes llega a tiempo, al destino correcto con la prioridad correcta.

El diseño de acuerdos de nivel de servicio basados en resultados, acordados con cada proveedor, determinaría cómo cada uno de ellos contribuye a la gestión de equipaje para la aerolínea y permitiría a la organización informar una visión integral a sus partes interesadas.

ITIL SVS (Service Value System) representa cómo los diversos componentes y actividades de la organización trabajan juntos para facilitar la creación de valor a través de servicios habilitados por TI.

Para garantizar un enfoque holístico de la gestión de servicios, se describen cuatro dimensiones de la gestión de servicios, a partir de las cuales se debe considerar cada componente de la SVS. Las cuatro dimensiones son:

- organizaciones y personas
- información y tecnología
- socios y proveedores
- cadenas de valor y procesos

Administración de Recursos

Glosario de Conceptos de IT

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL, acrónimo de “Information Technology Infrastructure Library”, es un conjunto de prácticas detalladas para la gestión de servicios de TI que se centra en alinear los servicios de TI con las necesidades de las empresas.

ITIL ha liderado la industria de ITSM con programas de orientación, capacitación y certificación durante más de 30 años. ITIL 4 actualiza ITIL mediante la remodelación de gran parte de las prácticas establecidas de gestión de servicios de IT (ITSM) en el contexto más amplio de la experiencia del cliente, el flujo de valor y la transformación digital, así como la adopción de nuevas formas de trabajo, como Lean, Agile y DevOps.

Los componentes centrales de ITIL 4 son el sistema de valor de servicio (Service Value System, SVS) y las cuatro dimensiones del modelo.

ITIL describe procesos, procedimientos, tareas y listas de verificación que no son específicos de la organización ni de la tecnología, pero que pueden ser aplicados por una organización para establecer la integración con la estrategia de la organización, entregar valor y mantener un nivel mínimo de competencia. Le permite a la organización establecer una línea de base desde la cual puede planificar, implementar y medir. Se utiliza para demostrar el cumplimiento y para medir la mejora. No hay una evaluación formal e independiente de cumplimiento de terceros disponible para el cumplimiento de ITIL en una organización. La certificación en ITIL solo está disponible para individuos.

La certificación, es reconocida profesionalmente, proporciona una guía completa para establecer un sistema de gestión de servicios, y proporciona un glosario común de términos para empresas que utilizan servicios TI.

¿Qué es un OLA (ITIL 4)?

Un acuerdo entre un proveedor de servicios de IT y otra parte de la misma organización. Apoya la provisión de servicios a los clientes por parte del proveedor y define los bienes o servicios a proveer junto con las responsabilidades de ambas partes.

Por ejemplo, podría establecerse un OLA:

- entre el proveedor de servicios y el departamento de compras para obtener hardware en plazos acordados
- entre la mesa de ayuda y un grupo de soporte para proveer resolución de incidentes en plazos acordados

Administración de Recursos

Glosario de Conceptos de IT

Referencias:

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>

<https://www.axelos.com/news/blogs/february-2019/slas-of-future-measuring-outcomes-not-it-availability>

<https://www.axelos.com/news/blogs/august-2016/of-airlines-technology-and-human-error>