

Universidad de Sevilla

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática

L4 - ITIL



Grado en Ingeniería Informática - Ingeniería del Software

Proceso de Software y Gestión 2

Curso 2018 - 2019

Fecha	Revisión
19/05/2019	v01e00
20/05/2019	v01e01

Grupo de Prácticas: G5-50

Autores	Rol
González Valiñas, Pedro Agustín	Scrum Master
Delgado Luna, Ángel	Team member
Novoa Montero, Ana María	Team member
Pérez Capitán, Sergio	Team member
Rosado Bornes, Víctor	Team member
Sánchez Hipona, Antonio	Team member

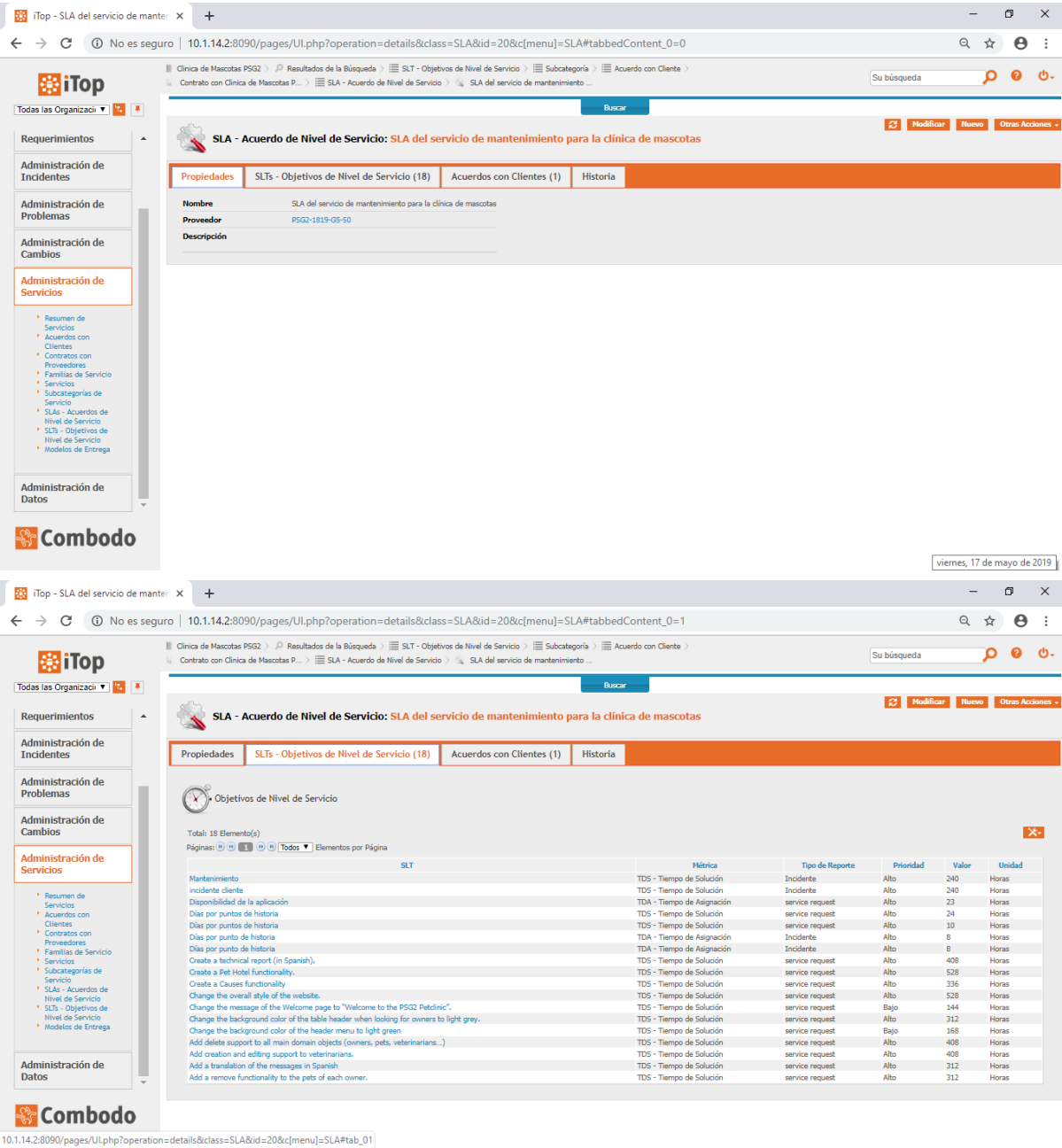
SLA del servicio de mantenimiento para la clínica de mascotas

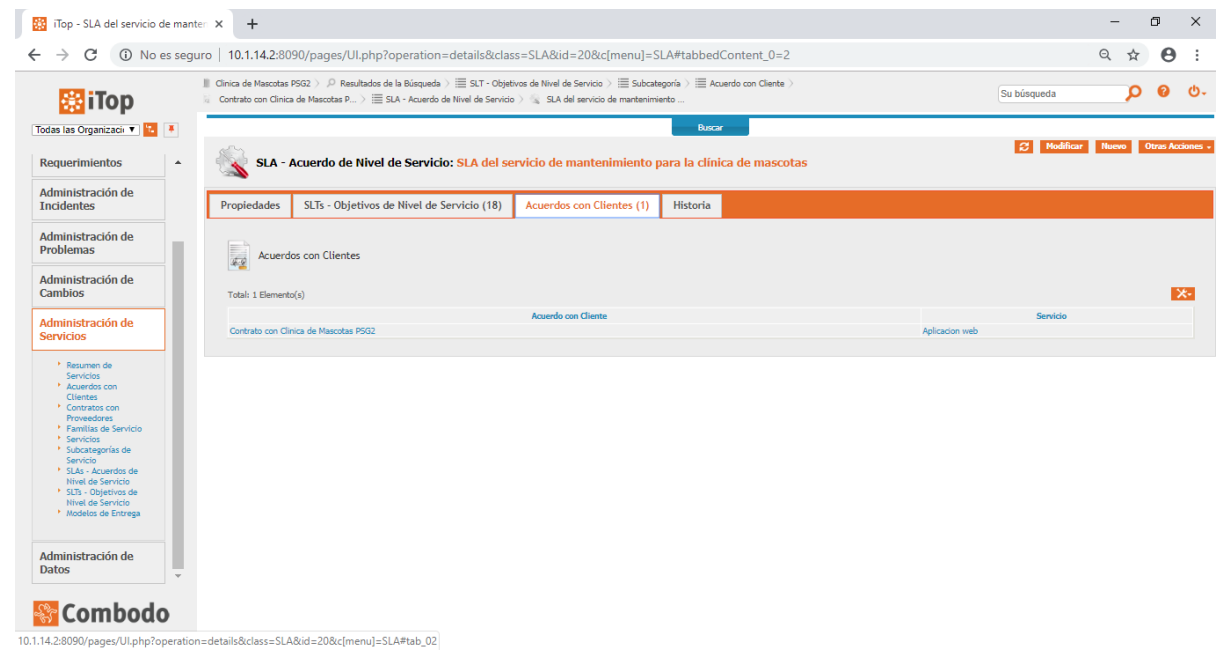
Índice

- 1. A screenshot of the SLA generated in iTop, and its association to the maintenance service as created in the iTop tool.
- 2. The definition of the SLA document.
- 3. A justification and rationale of the value provided for the guarantee in the SLA.

1. A screenshot of the SLA generated in iTop, and its association to the maintenance service as created in the iTop tool

A continuación se muestran las capturas solicitadas.





2. The definition of the SLA document

Un documento SLA es aquel que describe las garantías del servicio que una empresa se compromete a prestar a un cliente.

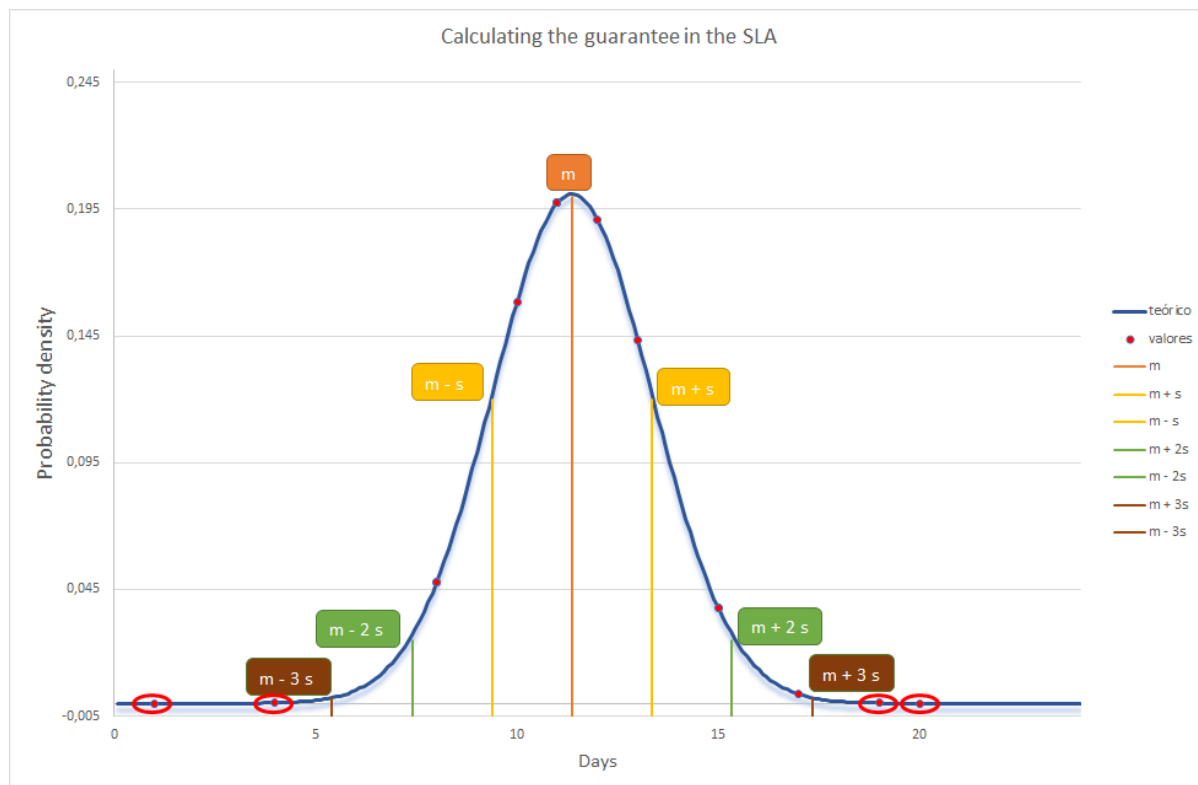
3. A justification and rationale of the value provided for the guarantee in the SLA

Teniendo en cuenta los sprints anteriores, hemos obtenido la siguiente tabla en la que se muestran las issues y sus respectivos valores sobre el tiempo en días y el valor de sus puntos de historia.

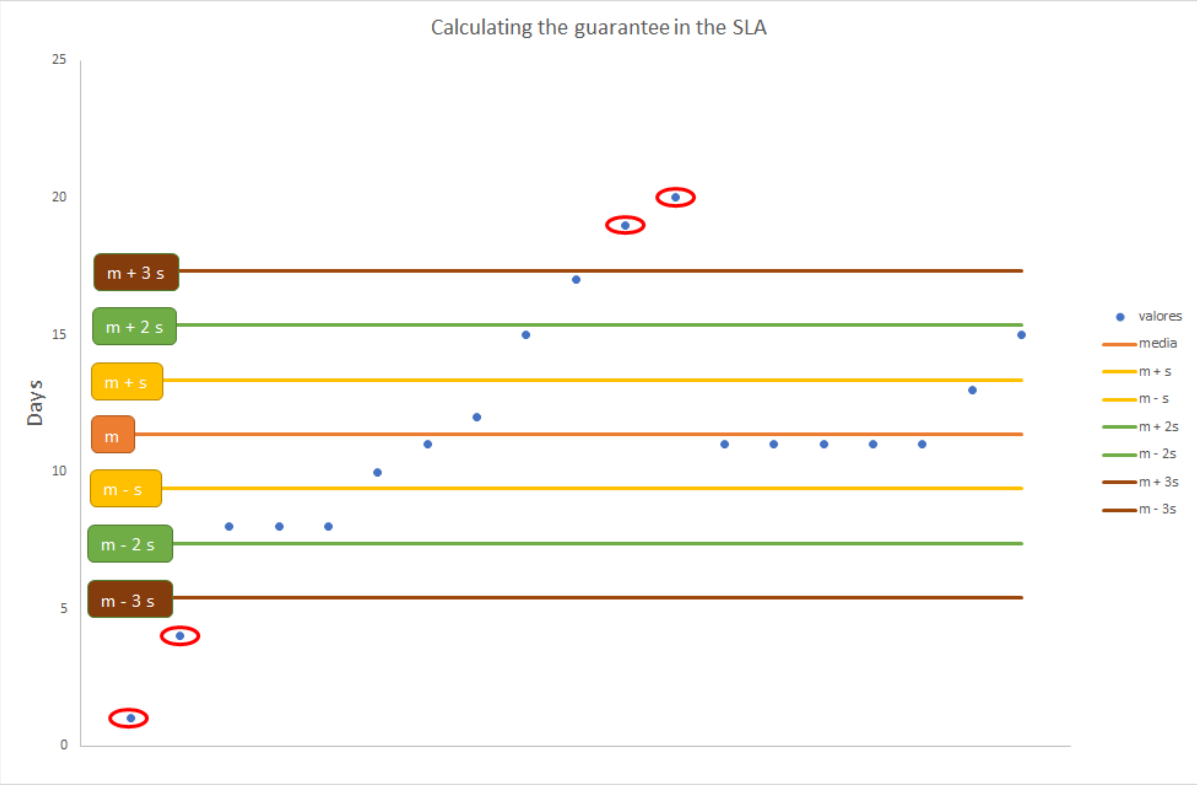
Completed Issues	Issue started	Issue Closed	Time in days	Estimate history points
A2.2.2 (5%) - Clone repo and initPSG2-1819-G5-50 #1	Feb 26	Feb 27	1	1
A2.2.3.e - Translate messages to SpanishPSG2-1819-G5-50 #6	Feb 26	Mar 2	4	2
A2.2.3.d - Owner DELETE his petsPSG2-1819-G5-50 #5	Feb 26	Mar 6	8	3
A2.2.3.c - Change welcomePage messagePSG2-1819-G5-50 #4	Feb 26	Mar 6	8	2
A2.2.3.a - Change header colorPSG2-1819-G5-50 #2	Feb 26	Mar 6	8	3
A2.2.3.b - Change background colorPSG2-1819-G5-50 #3	Feb 26	Mar 8	10	2
A2.2.3.f - Change background color when looking for OwnersPSG2-1819-G5-50 #7	Feb 26	Mar 9	11	3
A2.3.3.d - Owner, Pet, Veterinarian DELETEPSG2-1819-G5-50 #16	Feb 26	Mar 10	12	8

Completed Issues	Issue started	Issue Closed	Time in days	Estimate history points
A.2.3.3.c - Veterian CREATE and EDIT functionalityPSG2-1819-G5-50 #15	Feb 26	Mar 13	15	21
A.2.3.3.a - Create PetHotelPSG2-1819-G5-50 #13	Feb 26	Mar 15	17	21
A.2.3.3.b - Reassign logos, fonts & colors of the pagesPSG2-1819-G5-50 #14	Feb 26	Mar 17	19	5
A.2.3.4 - Prepare a release of the Petclinic projectPSG2-1819-G5-50 #17	Feb 26	Mar 18	20	13
CAUSE - Domain modelPSG2-1819-G5-50 #21	Mar 22	Apr 2	11	3
CAUSE - repo and servicePSG2-1819-G5-50 #22	Mar 22	Apr 2	11	5
DONATION - Domain modelPSG2-1819-G5-50 #25	Mar 22	Apr 2	11	3
DONATION - repo and servicePSG2-1819-G5-50 #26	Mar 22	Apr 2	11	8
CAUSE - views and controllerPSG2-1819-G5-50 #23	Mar 22	Apr 2	11	13
DONATION - views and controllerPSG2-1819-G5-50 #27	Mar 22	Apr 4	13	13
Validate Booking CreationPSG2-1819-G5-50 #19	Mar 20	Apr 4	15	5

En la siguiente imagen, se muestra una representación de campana de gauss para indicar que incluso en el caso de 99,7% se quedan 4 puntos o issues fuera del compromiso.



En este otro gráfico, equivalente al anterior, se puede apreciar mucho mejor que efectivamente, no se cumpliría con 99,7%.



Por este motivo, podríamos declarar que nuestro servicio sería prestado con un 99,7% de garantía con respecto a nuestra planificación y puntos de historia. Además, en ese grado de garantía sólo hay 4 puntos que no entran, lo cual sugiere que la penalización no debe ser muy elevada.