

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO SLA

AUTOR: RICARDO CASTILLO B

NOVIEMBRE: 2020



San Marcos

Introducción

Definir el nivel de servicio que se espera de un proveedor cuando despliega soluciones avanzadas de infraestructura IT a medida de los requerimientos de un entorno corporativo, es fundamental para garantizar calidad de servicio. En estos acuerdos se establecen las métricas por las que se mide el servicio, así como las soluciones o penalizaciones en caso de que no se alcancen los niveles de servicio acordados.



Contenido

Introducción.....	1
SLA y sus componentes clave	3
¿Qué es un SLA?.....	3
La importancia del SLA.....	3
Componentes del SLA	3
¿Qué métricas son comunes en los SLA?.....	4
Conclusiones y recomendaciones.....	5
Referencias bibliográficas	5

SLA y sus componentes clave

¿Qué es un SLA?

SLA corresponde al acrónimo del término en inglés Service Level Agreement, lo que se traduce como Acuerdo de Nivel de Servicio. Se trata de un acuerdo que define el nivel de servicio que se espera de un proveedor cuando despliega soluciones avanzadas de infraestructura IT a medida de los requerimientos de un entorno corporativo. En este acuerdo, se establecen las métricas por las que se mide el servicio, así como las soluciones o penalizaciones en caso de que no se alcancen los niveles de servicio acordados.

Normalmente, los SLA se establecen como acuerdo entre las empresas y los proveedores externos. El proveedor de servicios se compromete a ofrecer una calidad mínima que puede ser medida de diferentes formas, según el tipo de servicio, y a compensar a su cliente en caso de que se incumpla alguna de las condiciones establecidas.

Por ejemplo, un proveedor de servicios de red puede establecer en el SLA una disponibilidad del 99,999%. Si la disponibilidad real es menor —incumpliendo así el SLA— esa compañía puede tener que compensar a sus clientes en función de las penalizaciones pactadas. Esto es especialmente importante en servicios críticos, cuya indisponibilidad podría suponer pérdidas económicas importantes.

La importancia del SLA

Los SLA son una parte integral e importante de un contrato de proveedor de TI. Este tipo de documento reúne toda la información acerca de los servicios contratados y su fiabilidad esperada. Al quedar registradas, de mutuo acuerdo, las métricas, responsabilidades y expectativas sobre el servicio, ninguna de las partes podrá alegar ignorancia en caso de que ocurra algún problema. Esto significa que ambas partes sabrán lo mismo y, por tanto, el SLA protege a ambas partes en el acuerdo.

Los acuerdos de nivel de servicio pueden ser muy diferentes. Existen proveedores que proporcionan un SLA estándar, común para todos los clientes que contratan sus servicios; otros adaptan sus SLA para cada caso de uso, o dependiendo de la compañía a la que den servicio; otros crean un SLA a medida, negociando cada punto con el cliente hasta llegar a un documento que satisfaga por igual a ambas partes.

Componentes del SLA

En un acuerdo de nivel de servicio deberíamos encontrarlos componentes en dos áreas: de servicio y de gestión. Los primeros se refieren a las especificaciones de los servicios, qué se incluye y qué se excluye, las condiciones de disponibilidad, las responsabilidades de cada parte y otros asuntos relacionados. Por su parte, los componentes de gestión del servicio pueden incluir definiciones de estándares y métodos de medición, informes, especificando contenido y frecuencia, el proceso de resolución de disputas, una cláusula de indemnización que protege al cliente de litigios de terceros resultantes de infracciones de nivel de servicio, así como describir los mecanismos para actualizar el acuerdo según sea necesario.

¿Qué métricas son comunes en los SLA?

Podemos identificar cuatro tipos principales de métricas a incluir en un SLA. Son cuatro categorías que nos van a dar una idea de cómo organizar las métricas concretas y que nos ayudan a estructurar bien el acuerdo de nivel de servicio:

1. Volumen de trabajo. Las métricas de esta categoría detallan el nivel de rendimiento requerido al proveedor.
2. Calidad del trabajo. Las métricas que indican el nivel de conformidad del proveedor con respecto a los estándares de calidad establecidos.
3. Capacidad de respuesta, que miden la capacidad —en tiempo— del proveedor para completar las tareas o atender una petición o incidencia; a veces exigiendo también un tiempo máximo de resolución en casos concretos.
4. Eficiencia. Las métricas en esta categoría nos indican la efectividad del proveedor para dar servicio a un coste razonable.

Dependiendo del tipo de servicio, así variarán las métricas claves a incluir en el SLA. Podemos dar unas pinceladas sobre las métricas más comunes que se suelen utilizar y veremos que encajan en las cuatro categorías anteriores:

- Disponibilidad del servicio. Es decir, la cantidad del tiempo en que el servicio está disponible para ser utilizado. Se puede expresar de muchas maneras, ya sea como un porcentaje de tiempo disponible — como el 99,999% de un ejemplo anterior—, o bien garantizar la disponibilidad del servicio en una franja horaria determinada.
- Tasa de errores. Por ejemplo, copias de seguridad incompletas, plazos no cumplidos, etc.
- Calidad técnica del servicio. Esta calidad se puede medir mediante herramientas comerciales capaces de comprobar que se está cumpliendo con el acuerdo establecido. Por ejemplo, si externalizamos el desarrollo de una aplicación podemos medir su calidad atendiendo a factores como el cumplimiento de estándares, la duplicación de código o la complejidad del código —cuanto más complejo, más probabilidades de error—.
- Prevención ante las brechas de seguridad, estableciendo protocolos y medidas específicas para el servicio.
- Métricas de procesos de negocio. Cada vez es más frecuente incluir KPI de negocio en los SLA, siempre que sea posible medirlos con precisión.

Conclusiones y recomendaciones

Un SLA asegura que cualquier servicio continúe funcionando tal y como originalmente fue negociado, sin importar los cambios de sistema o personal. Se trata de la guía de cómo deben funcionar las cosas. Si las necesidades de las dos partes involucradas cambian con el tiempo, el SLA también lo debe hacer.

Referencias bibliográficas

- Arsys. 02-26-2019. Qué es SLA y cuáles son sus componentes clave? . Recuperado de <https://www.arsys.es/blog/que-es-sla-y-cuales-son-sus-componentes-clave/>



www.usanmarcos.ac.cr

San José, Costa Rica