

Lista de control - SLA OLA UC

Idiomas

DE

EN

Proceso ITIL: [Diseño del Servicio](#) - [Gestión del Nivel de Servicio \(SLM\)](#)

Categoría: [Listas de control ITIL](#) | [Diseño del Servicio](#)

Fuente: Lista de control "Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) | Acuerdo de Nivel Operacional (OLA) | Contrato de Apoyo (UC)" del [ITIL Process Map](https://en.it-processmaps.com/products/itil-process-map.html) (<https://en.it-processmaps.com/products/itil-process-map.html>)

Véase también: ["Checklist SLA OLA"](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA) (https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA) y ["Checklist UC"](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Underpinning_Contract_(UC)) ([https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Underpinning_Contract_\(UC\)](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Underpinning_Contract_(UC))) según ITIL 2011 (en inglés)

Perspectiva general

Esta lista de control cubre tres tipos de documentos que tienen estructuras idénticas:

- Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) – un acuerdo entre un proveedor de servicio de TI y un cliente
- Acuerdo de Nivel Operacional (Operational Level Agreement, OLA) – un acuerdo entre un proveedor de servicio de TI y otra parte de la misma organización; gobierna la prestación de un Servicio de Apoyo
- Contrato de Apoyo (UC) – un contrato entre un proveedor de servicio de TI y un proveedor externo de un Servicio de Apoyo

Ya que UC's son contratos formales con suministradores externos, pueden contener referencias a términos y condiciones generales o una primera sección adicional que especifica detalles comerciales y legales.

Los siguientes datos sobre los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) son por lo tanto igualmente válidos para los OLA's y UC's, con un punto importante a considerar: al acordar un SLA, el Gestor de Nivel de Servicio funciona como un proveedor de servicios al negocio; sin embargo, en los casos de OLA/ UC tiene el rol de cliente.

El Acuerdo de Nivel de Servicio extiende las definiciones de los servicios del Catálogo de Servicios, al definir detalles de metas de niveles de servicio, responsabilidades mutuas y otros requisitos específicos de un servicio que se provee a cierto (grupo de) cliente(s). Enfoca la definición de requisitos desde el punto de vista del cliente.

El documento de SLA sale de los Requisitos de Nivel de Servicio (SLR's) durante el proceso de Diseño del Servicio (Service Design).

Contenidos - Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Un Acuerdo de Nivel de Servicio contiene normalmente la siguiente información (el contenido real puede variar dependiendo del tipo de servicio):

1. Nombre del Servicio
2. Información de autorización (con fecha y lugar)
 1. Gestor del Nivel de Servicio
 2. Cliente
3. Duración del contrato
 1. Fechas de comienzo y final
 2. Reglas sobre la terminación del acuerdo
4. Descripción/ resultado deseado por cliente
 1. Procesos/actividades de negocios de los clientes a los que apoya este servicio
 2. Resultado deseado en términos de utilidad (por ej. "Personal de campo puede acceder a las aplicaciones xxx o yyy de la empresa sin limitaciones de lugar y hora")
 3. Resultado deseado en términos de garantía (por ej. "El acceso se facilitará en todo el mundo de manera segura y confiable")
5. Criticalidad del servicio y de los activos
 1. Identificación de activos esenciales para el negocio conectados con el servicio
 1. Funciones Vitales para el Negocio (Vital Business Functions, VBF's) apoyadas por el servicio
 2. Otros activos críticos usados dentro del servicio (por ej. ciertos tipos de datos del negocio)
 2. Estimación del impacto en el negocio causado por una pérdida de servicio o activos (en términos monetarios, o usando un esquema de clasificación)
6. Referencia a contratos adicionales que también se aplican (por ej. a un SLA Maestro, o en el caso de los UC's, a contratos con importantes proveedores subcontratados)
7. Tiempo del servicio
 1. Horario que estará disponible el servicio
 2. Excepciones (por ej. fines de semana, días feriados)
 3. Periodo de mantenimiento
8. Tipos y niveles de apoyo requeridos
 1. Apoyo in situ
 1. Área/ localizaciones
 2. Tipos de usuarios
 3. Aplicaciones y componentes de infraestructura a apoyar
 4. Tiempos de reacción y resolución (según prioridades, definiciones de prioridades, por ej. para la clasificación de Incidentes)
 2. Apoyo a distancia
 1. Área/ localizaciones
 2. Tipos de usuarios (grupos de usuarios con acceso al servicio)
 3. Aplicaciones y componentes de infraestructura a apoyar
 4. Tiempos de reacción y resolución (definición de las prioridades, según las mismas, por ej. para la clasificación de Incidentes)
9. Requisitos/ metas de Nivel de Servicio
 1. Metas de disponibilidad
 1. Condiciones bajo las cuales se considera que el servicio no está disponible (por ej. si el servicio se ofrece en varios lugares)
 2. Metas de disponibilidad (definición exacta de cómo se calcularán los niveles de disponibilidad acordados, basados en el tiempo de servicio e inactividad acordado)

3. Metas de confiabilidad (requeridas por algunos clientes, usualmente definidas como Tiempo Medio Entre Fallos (MTBF) o Tiempo Medio Entre Incidentes de Servicio [MTBSI])
 4. Metas de sustentabilidad (requeridas por algunos clientes, usualmente definidas como Tiempo Medio Para Restaurar el Servicio [MTRS])
 5. Tiempos de inactividad para mantenimiento (cantidad de tiempos de inactividad permitidos, periodos de pre notificación)
 6. Restricciones en el mantenimiento, por ej. ventanas permitidas para mantenimiento, restricciones de mantenimiento durante temporadas
 7. Procedimientos para anunciar interrupciones al servicio (planificados/ sin planificar)
 8. Requisitos referentes a los informes de disponibilidad
2. Metas de capacidad/ desempeño
 1. Capacidad requerida (límite más bajo/ alto) para el servicio, por ej.
 1. Números y tipos de transacciones
 2. Números y tipos de usuarios
 3. Ciclos del negocio (diario, semanal) y variaciones por temporadas
 2. Tiempo de respuesta de aplicaciones
 3. Requisitos de escalabilidad (suposiciones para el aumento a mediano y largo plazo en el volumen del trabajo y la utilización del servicio)
 4. Requisitos referentes a los informes de capacidad y desempeño
 3. Compromisos de Continuidad del Servicio (disponibilidad del servicio en caso de un desastre)
 1. Tiempo en que un nivel de servicio definido debe ser restablecido
 2. Tiempo en que los niveles normales de servicio deben ser restaurados
10. Estándares técnicos ordenados y la especificación de la interfaz del servicio técnico
 11. Responsabilidades
 1. Deberes del proveedor de servicios
 2. Deberes del cliente (socio en el contrato para el servicio)
 3. Responsabilidades de los usuarios del servicio (por ej. con respecto a la seguridad de TI)
 4. Aspectos de la Seguridad de TI que se deben observar al usar el servicio (dado el caso, referencias a Políticas de Seguridad de TI relevantes)
 12. Costos y precios
 1. Costo de proveer el servicio
 2. Reglas para penalidades/ reversiones
 13. Historia de Cambios
 14. Lista de anejos



Obtenido de «https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php?title=Lista_de_control_-_SLA_OLA_UC&oldid=2376»

ITIL® Process Map & ITIL® Wiki | Join us!



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. IT Infrastructure Library® is a registered trade mark of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a registered trade mark of AXELOS Limited. -- YaSM® is a registered trade mark of IT Process Maps GbR. -- [Mapa del Sitio](#)

Se editó esta página por última vez el 4 ago 2013 a las 14:54.

El contenido está disponible bajo la licencia [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Alemania](#) a menos que se indique lo contrario.