



# Acuerdos de Niveles de Servicio ¿Mito o Realidad?



# Contenido

- La teoría vrs la realidad
- Beneficios
- Conceptos básicos
- Pasos básicos
- Proceso y Automatización
- ¿Cómo implementar?
- Contenidos de un SLA
- Factores Críticos de Éxito



## What is missing is the connection between operations and business

Without a destination  
Any road will get you there

If the targets are not aligned with business needs, then the service provider activities and service levels will not be aligned with business expectations and problems will develop.

-ITIL Service Design, p. 65

Enter the Service Level Agreement



# La Realidad



....only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant.





# Beneficios de Administrar Niveles de Servicio

Mejora la comunicación

Punto de contacto gerencial

Gestión de expectativas

Mejora productividad

Mejora planificación y estabilidad

Promueve la mejora continua

Cierre de brechas



## Objetivos en Resumen

Administrar relaciones con clientes y proveedores

Mejorar costos, calidad y calidad de los niveles de servicio

Definir y administrar las características de rendimiento

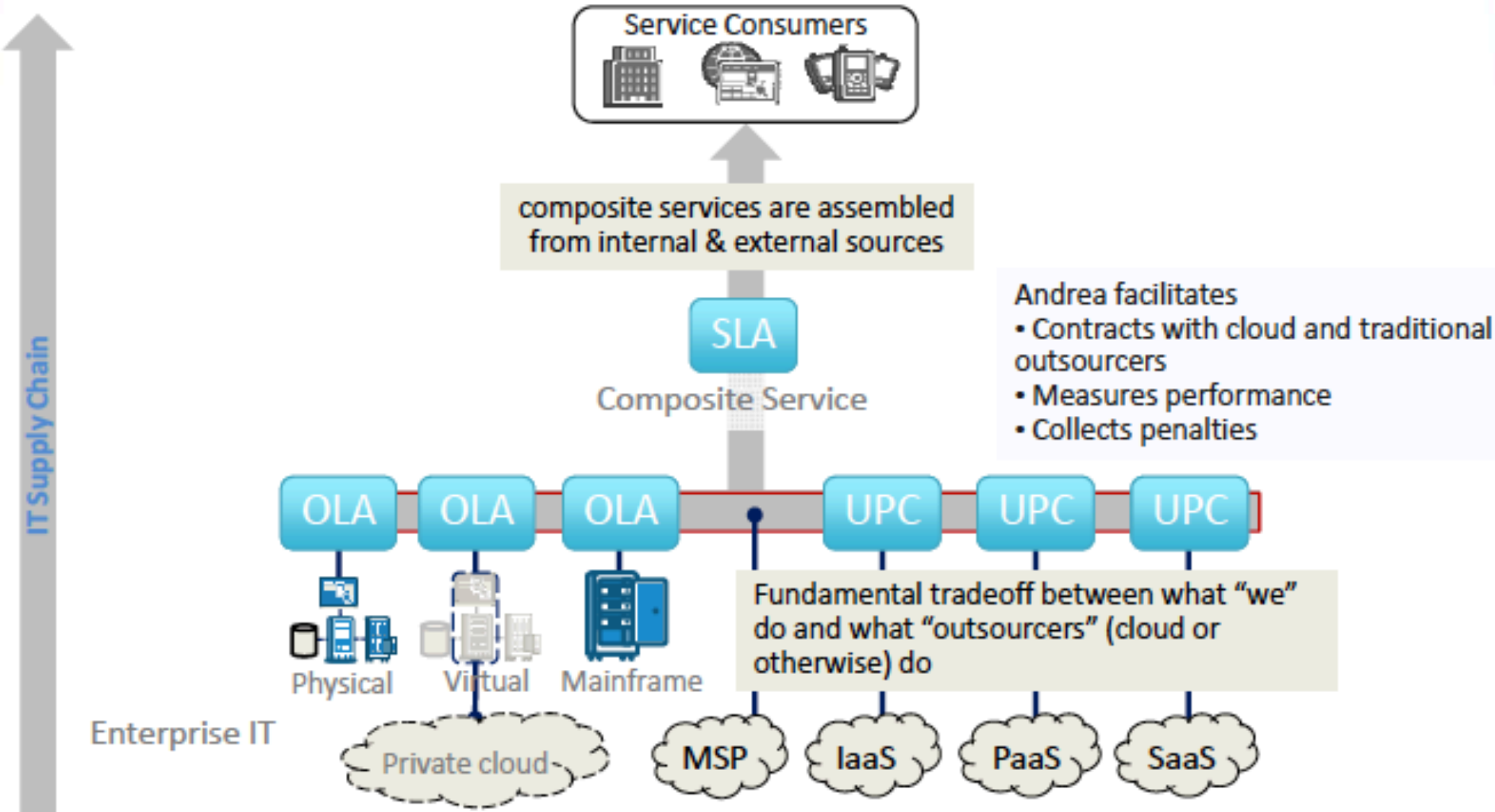


# Conceptos básicos





# Cultura de Rendición de Cuentas







## 7 pasos claves

Confianza en el  
negocio

Soporte y  
participación  
interna

Conectar con  
Administración  
de Proyectos

Racionalizar  
acuerdos

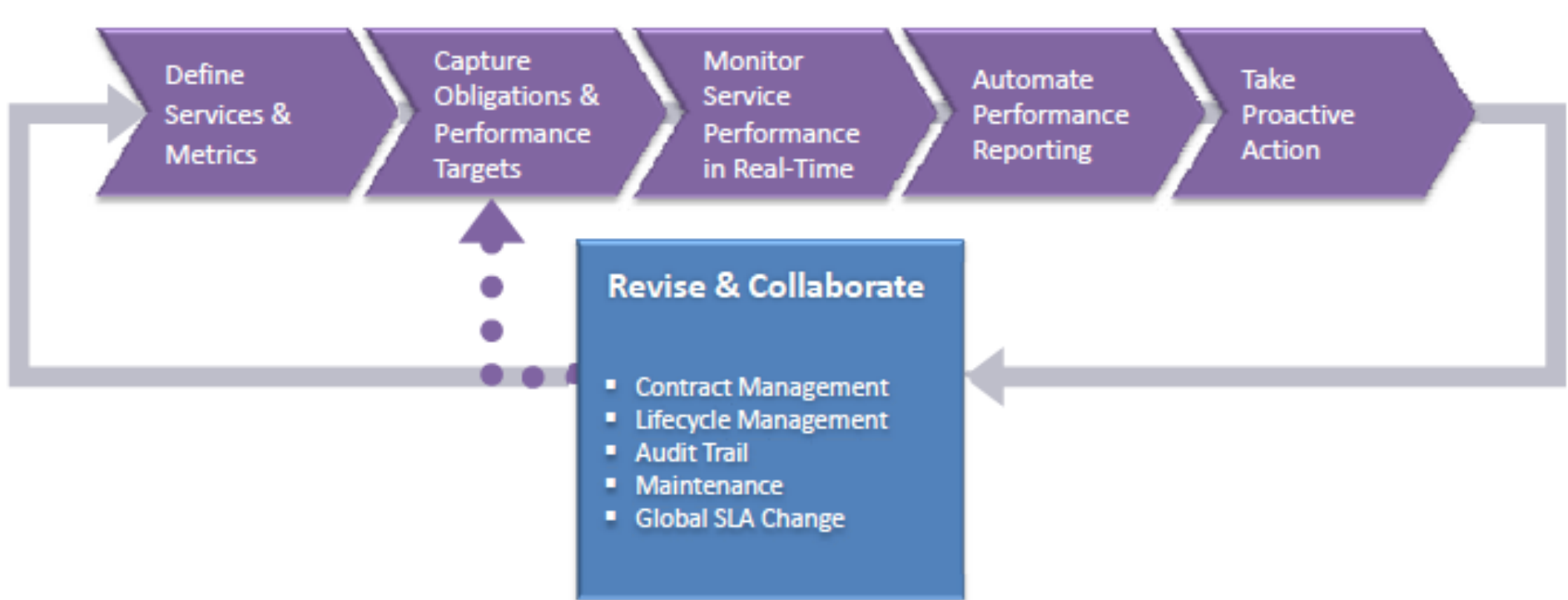
Conocer los  
dueños de otros  
procesos de TI

Monitoreo  
Valioso

Reportes  
Significativos

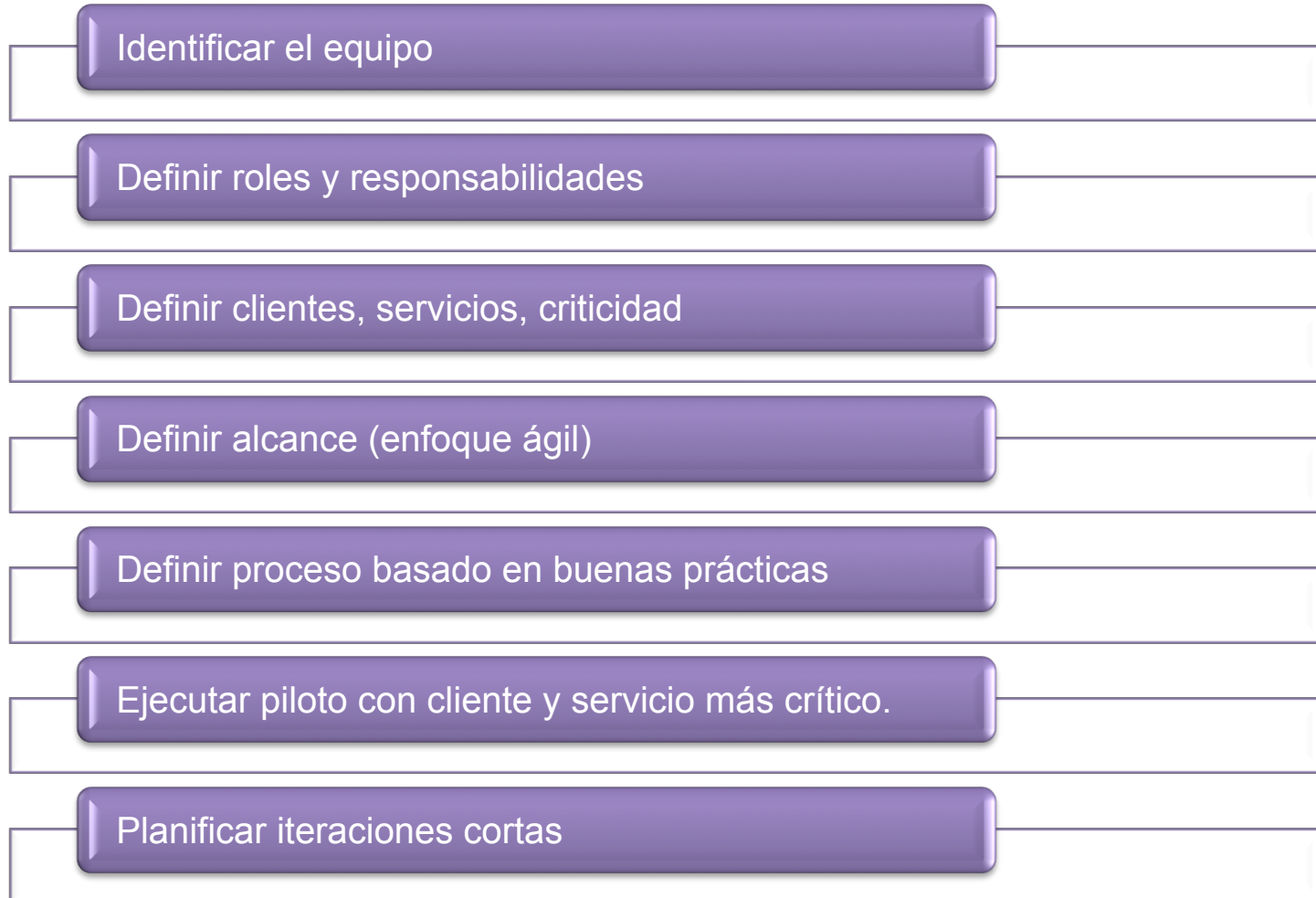


# Proceso Automatizado y Repetitivo





## ¿Cómo implementar Acuerdos de Niveles de Servicio?





## ¿Qué debe contener un SLA?

- Disponibilidad (Horario UpTime)
- Mantenimientos (Horario DownTime)
- Tiempos de Respuesta y/o Recuperación
- Satisfacción del Cliente
- Capacidad de Negocio / Servicios
- Seguridad
- Respaldos
- Recuperación



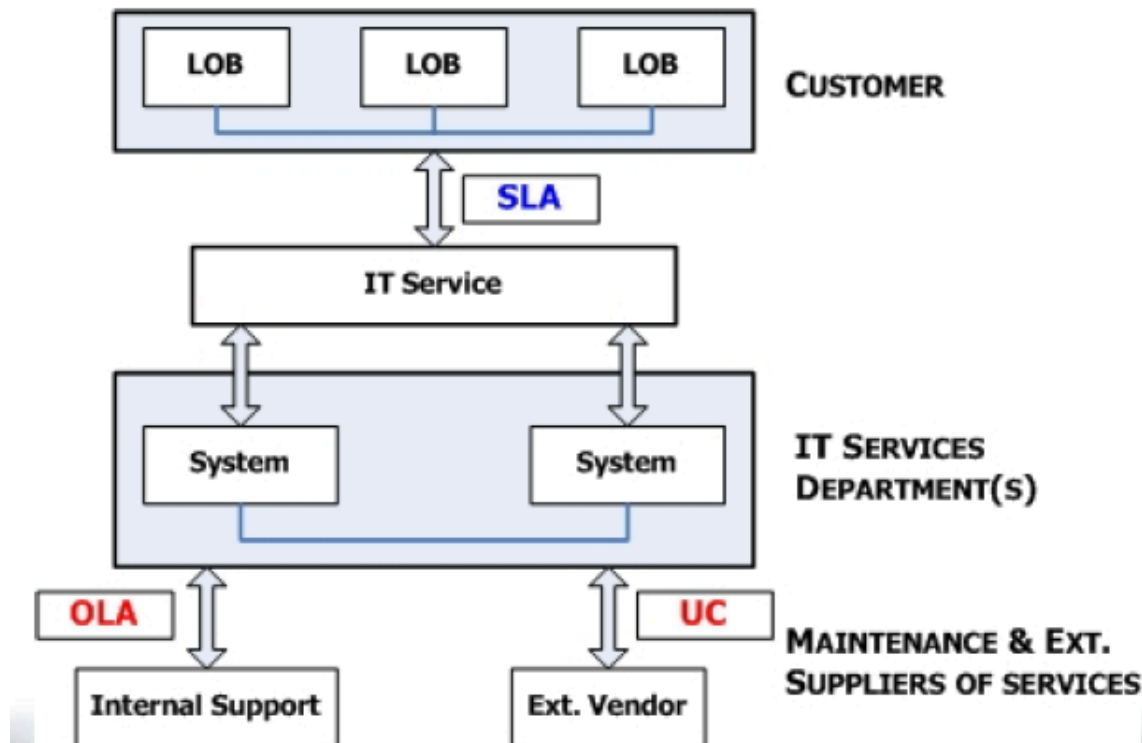
# Criticidad del Servicio

Service Class	Gold	Silver	Bronze
Category			
Redundancy	All critical components of the application are redundant	Most critical components of the application are redundant	Redundancy for the critical components of the application don't exist
Failover	Immediate	Minutes	Unpredictable
Fault Tolerance	Graceful Fault Handling with Alerting	Graceful Fault Handling Without Alerting	No or Limited Fault Handling With No Alerting
Technical Debt/Risk	Low	Moderate	Significant
IT Asset Accountability	BSA Accountable	BSA Accountable	Non-BSA Accountable
Batch Dependencies	Not Dependent or Dependencies exist and batch is Gold Equivalent	Dependencies Exist (batch must be Silver Equivalent)	Dependencies Exist (batch must be Bronze Equivalent)
End User Capacity	Proactively Planned	Reactively Planned	Adhoc
Testing	Gold	Silver	Bronze
Maintenance Windows	Hot Swapable	Defined Maintenance Window	No Defined Maintenance Window & Not Hot Swapable
Dependent Applications	Gold Equivalent	Silver Equivalent	Bronze Equivalent
3rd Party Dependencies	Contractually aligns with Gold	Contractually aligns with Silver	Contractually aligns with Bronze



# Documentos Clave

- Service Level Agreement (SLA)
- Operating Level Agreement (OLA)
- Underpinning Contracts (UC)





## Revisión del Servicio

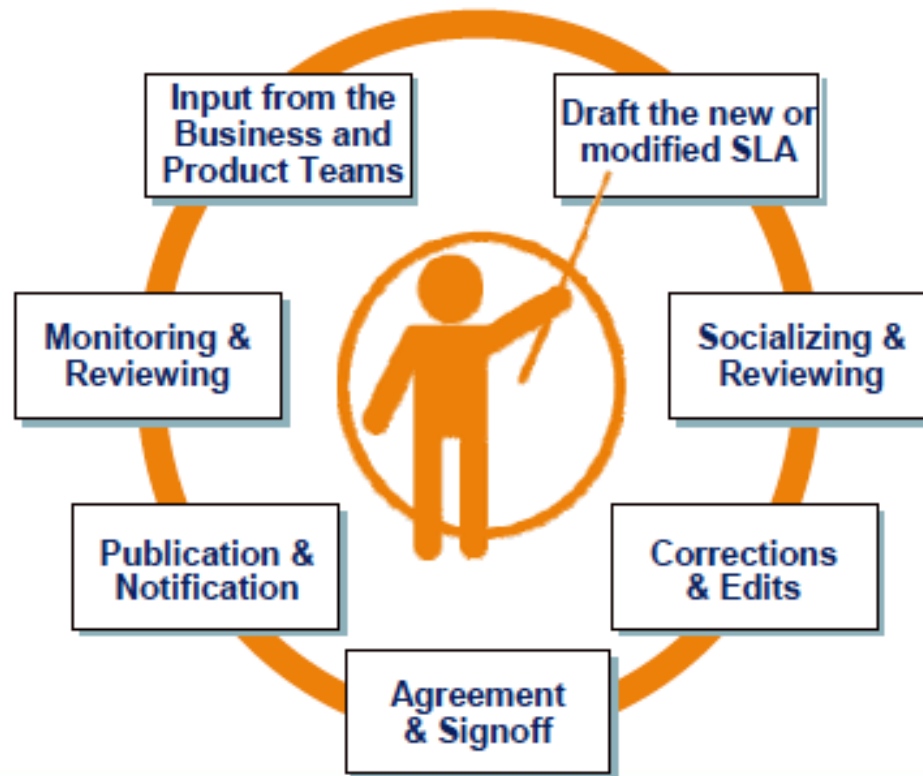
- Revisar acuerdo vrs realidad
- Identificar brechas
- Proponer acciones de mejora:
  - Service Improvement Plan (SIP)
- Revisiones periódicas (trimestral, semestral, anual)





## Retos

- Cambio cultural
- Apoyo de las gerencias
- Esquema adecuado de consecuencias
- Ambigüedad







## Factores Críticos de Éxito (CSFs)

- Soporte gerencial (Negocio y TI)
- Estrategia de implementación clara
- Roles apropiados:
  - Gestor de Relaciones con el Negocio (BRM)
  - Gestor de Niveles de Servicio (SLM)
- Service Level Requirements (SLRs)
- Gestión de Expectativas



# ¿Preguntas?



## Julio Córdoba Retana

email: [jcordoba@ucenfotec.ac.cr](mailto:jcordoba@ucenfotec.ac.cr)

phone: 8708-4050

Skype: julio.cordoba.retana

LinkedIn: <https://cr.linkedin.com/in/jcordoba>

