

Información básica ¿Qué es el SLA?



Introducción	1
¿Qué debe incluir el SLA?.....	1



Introducción

SLA o **Service Level Agreement**, traducido como **Acuerdo de Nivel de Servicio**, es un documento habitualmente anexo al **Contrato de Prestación de Servicios**. En el **SLA** se estipulan las condiciones y parámetros que comprometen al prestador del servicio (habitualmente el **proveedor**) a cumplir con unos **niveles de calidad de servicio** frente al contratante de los mismos (habitualmente el **cliente**).

A diferencia de los productos tangibles que se pueden ver, tocar o manipular, los servicios se basan en la “confianza” que deposita el cliente frente al proveedor por diferentes motivos como la empatía, el conocimiento o el prestigio. La confianza es un término subjetivo. La fórmula que permite definir una serie de medidas objetivas que comprometen al proveedor a ofrecer determinado nivel de calidad es mediante el **SLA**.

Es importante que las condiciones de calidad afecten a todos los elementos implicados en el servicio y que en el **SLA** se especifiquen los términos y parámetros sobre los que se adquiere el compromiso en el servicio, se indique el modo de cálculo (métrica e intervalos) del índice de cumplimiento, cuál es el objetivo pactado; indicando el valor o márgenes de referencia, cuáles las posibles compensaciones por incumplimiento y por último las exclusiones o limitaciones en dichos cálculos.

¿Qué debe incluir el SLA?

Los apartados que debe incluir, referente al servicio, son:

- **Definición:** Descripción de las características del servicio.
- **Provisión:** Tiempo transcurrido desde la firma del pedido o contrato hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.
- **Disponibilidad:** Se trata del aspecto fundamental en el Acuerdo de Nivel de Servicio y es necesario que contemple la plataforma tecnológica (sistemas), las comunicaciones y el soporte técnico.
Si cuando arranca nuestro ordenador (se verá muy feo pero es solo temporal) vemos que el correo funciona correctamente debemos contactar con el servicio técnico de nuestro software antivirus.
- **Atención al cliente:** Describe el método a seguir por el cliente frente a incidencias o consultas sobre el servicio. Es vital un soporte técnico cualificado y eficiente para asegurar el nivel de servicio adecuado y con atención 24*7.
- **Tiempo de respuesta:** Compromiso de tiempo mínimo en cuanto a resolución de incidencias.
- **Mantenimiento:** Condiciones sobre el mantenimiento, la reparación de equipos y las posibles intervenciones que afecten al servicio de forma programada.
- **Penalizaciones:** Garantías y compensaciones relativas al incumplimiento del nivel de servicio comprometido.

Aunque el documento **SLA** permite, mediante medidas objetivas, transmitir el nivel de calidad del servicio ofrecido por el proveedor, es conveniente tener en cuenta otros factores subjetivos que ayudan a tomar la decisión correcta en la elección del proveedor de servicios más adecuado.

Existen múltiples organizaciones que ayudan en la confección del **SLA** y que disponen de modelos de contratos personalizados. Respecto a la implantación de los mismos es conveniente tener como objetivo la mejora de la eficacia y la optimización de los procesos y no cometer errores como detallar demasiada complejidad técnica o niveles de servicio inalcanzables.

En los nuevos entornos cada vez más complejos; las nuevas redes de comunicaciones que permiten la convergencia de datos, voz y video basadas en el protocolo IP, y las nuevas tecnologías y aplicaciones (XML, Java, .NET, PHP, servicios Web, operaciones y aplicaciones de servicios de soporte para empresas (OSS/BSS)), hacen que los proveedores de telecomunicaciones, los proveedores de servicios de aplicaciones (ASP), los proveedores de servicios de Internet (ISP), los proveedores de equipos de red (NEP), los proveedores de software independientes (ISV) y los integradores de sistemas (SI) mejoren la calidad de sus servicios y definan medidas objetivas descritas en los **Acuerdos de Nivel de Servicio** para garantizar el servicio comprometido.