InterHost: Acuerdos de nivel de servicio (SLA).
Gestión de incidencias y disponibilidad.

Petición de servicio y resolución de problemass: Criticidad de la incidencia			
	Alta	Media	Baja
SLO1: Tiempo máximo de respuesta	0,50 h	1,5 h	3 h
→ Definición	Es el tiempo transcurrido desde la asignación de un ticket y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución por parte del servicio técnico.		
→ Período de medida	Mensual		
→ Método de medida	<ul style="list-style-type: none"> Media aritmética del grado de cumplimiento del SLO1 de todas las incidencias del período. El grado de cumplimiento de una incidencia es 1 si el tiempo de respuesta es menor que SLO1, 0 si es mayor que dos veces SLO1 y varía linealmente entre 1 y 0 si el tiempo está entre una y dos veces SLO1. 		
→ SLA fulfillment	Grado de cumplimiento $\geq 0,967$	Grado de cumplimiento $\geq 0,950$	Grado de cumplimiento $\geq 0,900$
→ Penalización	5,00%	3,50%	3,00%
SLO2: Tiempo máximo de resolución	1 h	3 h	6 h
→ Definición	Es el tiempo transcurrido desde la de apertura de la incidencia o petición hasta que esta queda cerrada por el equipo técnico.		
→ Período de medida	Mensual		
→ Método de medida	<ul style="list-style-type: none"> Media aritmética del grado de cumplimiento del SLO2 de todas las incidencias del período. El grado de cumplimiento de una incidencia es 1 si el tiempo de resolución es menor que SLO2, 0 si es mayor que dos veces SLO2 y varía linealmente entre 1 y 0 si el tiempo está entre una y dos veces SLO2. 		
→ SLA fulfillment	Grado de cumplimiento $\geq 0,933$	Grado de cumplimiento $\geq 0,917$	Grado de cumplimiento $\geq 0,900$
→ Penalización	5,00%	3,50%	2,00%
SLO3: Proporción de incidencias documentadas en el período	$\geq 0,98$	$\geq 0,96$	$\geq 0,95$
→ Definición	Número de incidencias no documentadas una vez que se ha procedido a su resolución y cierre por el equipo técnico.		
→ Período de medida	Mensual		
→ Método de medida	Número de incidencias documentadas sobre el total de incidencias del período		
→ SLA fulfillment	Proporción sin documentar $\leq 0,02$	Proporción sin documentar $\leq 0,04$	Proporción sin documentar $\leq 0,05$
→ Penalización	6,00%	5,00%	3,00%
SLO4: Proporción de incidencias reabiertas en el período por falso cierre	$\leq 0,02$	$\leq 0,04$	$\leq 0,05$
→ Definición	Número de incidencias reabiertas después de haber sido cerradas por el equipo técnico. Incidencias regresivas o incorrectamente cerradas.		
→ Período de medida	Mensual		
→ Método de medida	Número de incidencias reabiertas sobre el total de incidencias del período		
→ SLA fulfillment	Proporción sin reabrir $\geq 0,98$	Proporción sin reabrir $\geq 0,96$	Proporción sin reabrir $\geq 0,95$
→ Penalización	4,00%	2,50%	2,50%
SLO5: Proporción de incidencias mal escaladas durante el período	$< 0,05$		
→ Definición	Número de incidencias escaladas a equipos o niveles de respuesta incorrectos.		
→ Período de medida	Mensual		
→ Método de medida	Número de incidencias mal escaladas sobre el total de incidencias del período		
→ SLA fulfillment	Proporción de incidencias escaladas correctamente $0,95$ o superior		
→ Penalización	5,00%		
Servicio global. Disponibilidad			
SLO6: Disponibilidad	$\geq 99,58\%$		
→ Definición	Porcentaje de tiempo en que el servicio contratado está operativo, es decir el servicio de información está accesible (responde a una petición) según el mecanismo de monitorización establecido.		
→ Período de medida	Mensual		
→ Método de medida	Cociente entre T_{parada} que es el tiempo durante el que el servicio contratado no se ha prestado (excluidos tiempos de mantenimiento, paradas programadas y casos fortuitos o de fuerza mayor) y T_{total} que es el período total de cálculo de disponibilidad (un mes). Expresado en porcentaje.		
→ SLA fulfillment	Disponibilidad igual o superior a $99,58\%$		
→ Penalización	Disponibilidad	Tiempo máximo de indisponibilidad mensual	Penalización
	[99,58 %, 99,44%)	4 horas	3,50%
	Por cada merma adicional de 0,28% (hasta 95,24%)	2 horas adicionales	3% adicional
	[95,24%,94,96)	36 horas	51,50%
	Por cada merma adicional de 3,36% (hasta 81,56 %) menos de 81,56%	24 horas adicionales más de 144 horas	3% adicional 100%