# Guía de desarrollo, Anexo 26

## Acuerdos de nivel de servicio

**Autor: Oficina de Calidad**

**GERENCIA INFORMATICA**

JOSEFA VALCÁRCEL, 44
28027-MADRID

# Índice General

**1 INTRODUCCIÓN ..... 3**

1.1 OBJETIVO ..... 3
1.2 AUDIENCIA ..... 3
1.3 VIGENCIA Y APLICACIÓN ..... 3
1.4 GLOSARIO ..... 4
*1.4.1 Términos ..... 4*
*1.4.2 Acrónimos ..... 5*

**2 CONDICIONES DEL SERVICIO ..... 6**

2.1 HORARIO DEL SERVICIO ..... 6
2.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO ..... 6

# Índice de Ilustraciones y Tablas

Tabla 1. ANS para el servicio de arranques ..... 6
Tabla 2. ANS para el servicio de integración contiua ..... 7
Tabla 3. ANS para el servicio de compilaciones y validaciones de subida a PRE/PRO ..... 7
Tabla 4. ANS para el servicio de consultas ..... 8
Tabla 5. ANS para el servicio de Artifactory ..... 8
Tabla 6. ANS para el servicio de auditorías ..... 8
Tabla 7. ANS para el servicio de creación de líneas base ..... 10
Tabla 8. ANS para el servicio de Pruebas ..... 10
Tabla 9. ANS para el servicio de ejecución de pruebas ..... 11

# 1 Introducción

## 1.1 Objetivo

Los entregables de un proyecto se proporcionan a la DGT mediante peticiones de servicio de revisión/auditoría, siguiendo los procedimientos y formatos descritos en la guía de desarrollo. Cada una de estas peticiones tiene asociado un conjunto de elementos (documentos, artefactos etc) que determinan el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para su verificación y validación como activo del producto, revisión y/o auditoría.

En este documento se establecen estos ANS, que se calcularán para cada solicitud dependiendo del tipo de entregable y contenido de la versión. Así mismo se establecen las condiciones de los entregables incluidos en la solicitud, a tener en cuenta para su verificación o validación.

## 1.2 Audiencia

Este documento está dirigido a todos los involucrados en el desarrollo de sistemas de información de la Dirección General de Tráfico (DGT).

## 1.3 Vigencia y aplicación

Este documento es independiente de la versión de la guía de desarrollo vigente, es de aplicación a todos los proyectos de desarrollo de sistemas de información de la DGT. Su aplicación se realiza a través de la Herramienta de Gestión de Servicios TI de DGT.

# 1.4 Glosario

## 1.4.1 Términos

En este apartado se incluyen, organizados por orden alfabético, los términos que se utilizan en el propio documento para facilitar su lectura y comprensión.

- **Acuerdo de Nivel de Servicio**: Es el periodo de tiempo que pasa entre la fecha de llegada de una petición de servicio y el momento en que se envía el resultado al solicitante de la petición.
- **Entrega:** Solicitud de revisión o auditoría para un entregable, paquete de entregables o conjunto de entregables identificados en la guía de desarrollo, que los equipos de proyecto envían a DGT y para los que se define un ANS de forma conjunta que será el que DGT compromete con el equipo de desarrollo. Suele utilizarse este término como equivalente a una "Petición de Servicio".
- **Entregable**: Cualquier producto, resultado o capacidad único y verificable, que debe elaborarse para completar un proceso, fase o proyecto. (Definición extraída del glosario del PMBoK 5ª edición, 2013). En el contexto de DGT, se considera entregable a cualquier producto o resultado, final o intermedio, del proceso de desarrollo de los proyectos de construcción de los sistemas de información de la DGT que se entrega al servicio de calidad para su revisión o auditoría.
- **Herramienta de Gestión de Servicios TI:** Herramienta Software a través de la cual se notifican las incidencias al CAU y se solicitan las distintas peticiones de servicio tales como auditorías, cambios, etc. a todos los equipos integrantes de la Gerencia de Informática de DGT. En el año 2016 se implantó EasyVista como herramienta para centralizar todas las relaciones entre la Gerencia de Informática y sus usuarios y clientes.
- **Petición de servicio**: Entrega.
- **Repositorio**: Lugar centralizado donde se almacena y mantiene información, habitualmente bases de datos o archivos informáticos
- **Repositorio de control de versiones de DGT**: repositorio donde se mantienen las versiones del código fuente de la aplicación y sobre el cual se realizan las entregas a calidad.
- **Solicitud de revisión/auditoría**: Entrega.

- **Validación:** es una actividad que garantiza que un servicio de TI - nuevo o modificado, proceso, plan o cualquier otro entregable satisfaga las necesidades del negocio. La validación garantiza que se cumplan los requerimientos del negocio aunque estos pueden haber cambiado desde el diseño original (ITIL V3 2011).
- **Verificación:** es una actividad que asegura que un servicio de TI - nuevo o modificado, proceso, plan u otro entregable este completa, sea preciso, confiable y coincida con las especificaciones de diseño (ITIL V3 2011).

### 1.4.2 Acrónimos

En este apartado se incluyen, organizados por orden alfabético, los acrónimos que se utilizan en el propio documento para facilitar su lectura y comprensión.

- **ALM**: Application Lifecycle Management, herramienta de gestión del ciclo de vida de pruebas
- **ANS**: Acuerdo de Nivel de Servicio
- **CAU**: Centro de Atención al Usuario
- **DGT**: Dirección General de Tráfico
- **SVN:** Subversion, repositorio de control de versiones de DGT, sobre el cual se realizan las entregas.

# 2 Condiciones del servicio

## 2.1 Horario del servicio

El servicio de calidad se encuentra disponible para los equipos de desarrollo de la DGT en los días laborables del municipio de Madrid y en horario laboral de 9:00 a 18:00 horas.

## 2.2 Acuerdos de Nivel de Servicio

En la siguiente tabla se establecen los acuerdos de nivel de servicio asociados a cada petición de servicio de las Oficinas de Calidad y Pruebas.

Los tiempos que se indican en esta tabla representan los tiempos máximos de respuesta para las peticiones de servicio realizadas, siendo el compromiso del Servicio la atención y resolución de todas las solicitudes en el menor tiempo posible en todos los casos.

En el caso de solicitudes de revisión en la que se incluyan entregables de varios **subsistemas**, los ANS se considerarán independientes sólo en los casos en los que no existan dependencias (de revisión) entre ellos.

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Solicitud de arranque de proyecto/iteración | Para toma de decisión sobre si convocar reunión de arranque o gestionar un “telearranque”. (Se adjunta plantilla completa con la Solicitud) | 1 día |
| Preparación del arranque | • Análisis de pre-arranque<br>• Análisis de arranque | 5 días |
| Telearranque | Se analizará el alcance del proyecto y se enviará la documentación del arranque. | 5 días |

**Tabla 1. ANS para el servicio de arranques**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Alta en IC | Creación de pipelines/scripts de compilación hasta primera compilación con éxito.<br>Incluye revisión de estructura de proyecto y uso del estandar maven/gradle | 5 días |
| Modificar job IC | Por ejemplo, la periodicidad, la jdk, lista de distribución etc | 1 día |
| Alta de exclusiones | Solicitadas/validadas por JPDGT/Arquitectura. | 1 día |

**Tabla 2. ANS para el servicio de integración contiua**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Subidas a preproducción | Hasta conseguir primer despliegue con éxito.<br>Puede incluir scripts de base de datos.<br>Todas las peticiones por el procedimiento “Sin Verificar”. | 2 días |
| | Siguientes despliegues por el procedimiento normalizado cumpliendo los criterios de Calidad establecidos para el proyecto.<br>Puede incluir scripts de base de datos | 1 día |
| Subidas a producción | Puede incluir scripts de base de datos | 2 días |
| Correctivo directo a producción | URGENTE | 1 hora |
| | NO URGENTE (Puede incluir scripts de base de datos) | 1 día |

**Tabla 3. ANS para el servicio de compilaciones y validaciones de subida a PRE/PRO**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Consultas | • Calidad<br>• Artifactory<br>• Pruebas | 1 día |

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| | Si las consultas se realizan por correo, deberá escribirse al buzón correspondiente y seguirse el formato establecido. | |

**Tabla 4. ANS para el servicio de consultas**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Artifactory release | Artefactos generados como resultado de la compilación de un proyecto. | 1 día |
| Artifactory externos | Paso 1. Dar de alta el repositorio | 1 día |
| | Paso 2. Mover los artefactos | 2 días |

**Tabla 5. ANS para el servicio de Artifactory**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Solicitud de punto de control de producto | Incluye la realización de informe con propuestas de mejora | 5 días |
| Entrega de documentación de apertura de iteración | Incluye el repositorio de cambios y el plan de proyecto | 1 día |
| Auditoría de evidencias | Tiene como objetivo ayudar a los equipos de los proyectos a realizar auditorías de calidad de sus entregables | 1 día |
| Inspecciones aleatorias | A petición de DGT. Depende del número de entregables. | 2 días |
| Informe de estado | Necesario para cumplir las condiciones de recepción o facturación. | 2 días |

**Tabla 6. ANS para el servicio de auditorías**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Línea Base de arranque | Se incluirán en ella, como mínimo los siguientes documentos:<br>• Contrato<br>• Plan de proyecto<br>• Acta de constitución del proyecto (registro de condiciones que aplican)<br>Deberán estar identificadas las versiones previas desplegadas y estables en pre y pro con etiquetado semántico y en SVN. | 1 día |
| Línea Base de Fin de Iteración | Se incluirán en ella, como mínimo los siguientes documentos:<br>• Plan de proyecto<br>• Matriz de trazabilidad de configuración, donde se indican las versiones (tags) y repositorios en los que se encuentran las aplicaciones resultado de la fase o iteración.<br>• Registro de condiciones que aplicaron al proyecto | 2 días |
| Línea Base de Fin de Proyecto | En ella deberá incluirse:<br>• Plan de proyecto actualizado<br>• Toda la documentación del proyecto, almacenada según el estándar definido en DGT. En el caso de entregables almacenados en herramientas corporativas, se exportarán a formato ofimático para su inclusión en la línea base.<br>• Matriz de trazabilidad de configuración, donde se indican las versiones (tags) y repositorios en los que se encuentran las aplicaciones y documentos elaborados como parte del proyecto.<br>• Registro de condiciones que aplicaron al proyecto (acta de arranque) | 5 día |

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| | actualizado | |

**Tabla 7. ANS para el servicio de creación de líneas base**

| Petición de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Auditoría de Requisitos en ALM | Revisión de los requisitos funcionales y de rendimiento en ALM | 1 día |
| Auditoría de Plan de Pruebas Funcionales | Revisión del plan de pruebas funcionales en ALM | 2 días |
| Auditoría de Plan de Pruebas de Rendimiento | Revisión del plan de pruebas de rendimiento en ALM | 1 día |
| Auditoría de Scripts de Rendimiento | Revisión de los scripts der rendimiento en ALM | 1 día |
| Desarrollo de scripts de ejecución de pruebas de regresión | Grabación de hasta 3 scripts de pruebas de regresión con UFT | 2 días |
| Desarrollo de scripts de ejecución de pruebas de carga | Grabación de hasta 3 scripts de pruebas de rendimiento con LoadRunner | 2 días |
| Revisión de Pruebas Unitarias | Revisión de los resultados de las pruebas unitarias | 1 día |
| Configuración y mantenimiento de los entornos de pruebas | Mantenimiento de las herramientas que dan soporte al servicio de pruebas | 1 día |
| Resolución de incidencias de las herramientas de pruebas | Análisis y solución de las incidencias sobre las herramientas de pruebas | 1 día |
| Petición urgente | Cualquier petición al servicio de Pruebas calificada como urgente por DGT | 1 día |

**Tabla 8. ANS para el servicio de Pruebas**

| Peticiones de servicio | Características | ANS |
|---|---|---|
| Elaboración de informes de P. funcionales manuales | Prioritarias: casos de prioridad 4 y 5 | 1 día |
| | No prioritarias: casos de prioridad 1,2 y 3 | 4 días |
| Elaboración de informes de pruebas de regresión y funcionales automatizadas | Ejecución de pruebas funcionales automatizadas con UFT y emisión de informe de resultado | 1 día |
| Elaboración de informes de pruebas de carga | Ejecución de pruebas de rendimiento con LoadRunner y emisión de informe de resultado | 2 días |
| Elaboración de informes de pruebas de seguridad a nivel de aplicación | Ejecución de pruebas de seguridad (aplicaciones web o webservices) y emisión de informe de resultado | 3 días |
| Elaboración de informes de pruebas de seguridad de aplicaciones móviles | Ejecución de pruebas de seguridad en aplicaciones móviles y emisión de informe de resultado | 5 días |
| Elaboración de informes de pruebas de aplicaciones móviles | Ejecución de pruebas de aplicaciones móviles y emisión de informe de resultado | 2 días |
| Elaboración de informes de pruebas de post-despliegue | Ejecución de pruebas de post-despliegue y emisión de informe de resultado | 2 días |
| Elaboración de informes de pruebas de usabilidad web | Ejecución de pruebas de usabilidad web y emisión de informe de resultado | 2 días |
| Elaboración de informes de pruebas de accesibilidad | Ejecución de pruebas de accesibilidad y emisión de informe de resultado | 3 días |

**Tabla 9. ANS para el servicio de ejecución de pruebas**