

Instituto Tecnológico de Morelia
Departamento de Sistemas y Computación

Arquitectura y Diseño de Software
Acuerdo de Nivel de Servicio

Servicio: Entrega de documentos Fecha: 19 de febrero 2018

Descripción del servicio:

El alumno podrá subir la documentación solicitada por el *departamento de vinculación del* instituto tecnológico de Morelia, para completar el trámite de aceptación de servicio social por medio de un sitio web a través de cualquier dispositivo con acceso a internet.

Disponibilidad del servicio:

El servicio estará disponible de 6:00 a 20:00 hrs. Un mes después del inicio del periodo de asignación, determinado por el departamento de vinculación del Instituto Tecnológico de Morelia

Desempeño del servicio:

Los documentos se cargarán en menos de 5 min. cada uno sujetos a la velocidad de carga del usuario.

Procedimiento en caso de falla en el funcionamiento del servicio:

- El usuario podrá mandar mediante un formulario retroalimentaciones de fallas en el sistema.
- En caso de no estar el sitio disponible, el usuario podrá comunicarse al departamento por medio de la pagina de Facebook del servicio social ITM.

Responsabilidades del cliente:

- Ingresar al sitio por medio de los navegadores: Chrome 62.0, Safari 10.0, Firefox 56.0
- Tener instalados los complementos necesarios en el navegador.

Nombre y Firma del Responsable del Servicio

Nombre y Firma del Cliente

Instituto Tecnológico de Morelia Departamento de Sistemas y Computación

Arquitectura y Diseño de Software Acuerdo de Nivel de Servicio

Servicio: Consultar estado de documentos Fecha: 19 de febrero 2018

Descripción del servicio:

El alumno podrá consultar el estado de su documentación a través de un sitio web por medio de un dispositivo con acceso a internet.

Disponibilidad del servicio:

El servicio estará disponible de 6:00 a 20:00 hrs. Un mes después del inicio del periodo de asignación, determinado por el departamento de vinculación del Instituto Tecnológico de Morelia

Desempeño del servicio:

El sitio contara con soporte para 1000 visitas simultáneas, siendo actualizado cada 24 hrs.

Procedimiento en caso de falla en el funcionamiento del servicio:

- El usuario podrá mandar mediante un formulario retroalimentaciones de fallas en el sistema.
- En caso de no estar el sitio disponible, el usuario podrá comunicarse al departamento por medio de la pagina de Facebook del servicio social ITM.

Responsabilidades del cliente:

- Ingresar al sitio por medio de los navegadores: Chrome 62.0, Safari 10.0, Firefox 56.0
- Tener instalados los complementos necesarios en el navegador.

Nombre y Firma del Responsable del Servicio

Nombre y Firma del Cliente