

CARTA DE PRESENTACIÓN

Tizimín, Yucatán a 09 de marzo del 2025

Carlos Andrés Miranda Palma
Dr. en Tecnología Educativa
Universidad Autónoma de Yucatán

Estimado **Dr. Carlos A. Miranda Palma:**

Me permito presentar ante usted la propuesta de nuestro sistema Pet's Ride, una innovadora plataforma diseñada para facilitar el acceso a servicios de cuidado, transporte y bienestar para mascotas. Nuestro sistema ofrece una solución integral que conecta a dueños de mascotas con veterinarios, cuidadores, entrenadores, adiestradores, transportistas y otros profesionales del sector, garantizando un servicio confiable y eficiente.

Esta propuesta tiene como objetivo el desarrollo y despliegue de la plataforma Pet's Ride, cubriendo aspectos clave como el registro de usuarios y proveedores, la gestión financiera de transacciones, la administración de información y la optimización de la experiencia del usuario. Además, la implementación contempla el uso de tecnologías avanzadas para garantizar la seguridad, escalabilidad y eficiencia del sistema.

Estamos convencidos de que Pet's Ride revolucionará el mercado del cuidado de mascotas al ofrecer una plataforma intuitiva y confiable que cubra las necesidades de dueños y proveedores de servicios. Quedamos atentos a su retroalimentación y esperamos la oportunidad de colaborar con usted en la implementación de esta solución innovadora.

Agradecemos su tiempo y consideración. Quedamos a su disposición para resolver cualquier duda y discutir los siguientes pasos en el proceso.

Atentamente,



Luis Manuel Lagunez Rodríguez
CEO & Product Owner
Pet's Ride

PROPUESTA

Pet's Ride



Canche Tintore Jorge Armando

Cetzal Ceme Bryan Emmanuel

Lagunez Rodriguez Luis Manuel

Tejero Gamboa Leticia del Carmen

Versión 1.0

10/03/2025

Tabla de contenidos

Ámbito.....	4
Describe el problema actual en el mercado y cómo la plataforma propuesta ofrece una solución integral para conectar dueños de mascotas con proveedores de servicios. Define el alcance del sistema, sus límites y los actores involucrados.	
Ventajas.....	4
Explica los beneficios que la plataforma brindará tanto a los dueños de mascotas como a los prestadores de servicios, destacando el impacto en la economía local y la confiabilidad de los servicios.	
Aspectos Financieros.....	6
Desglosa los costos estimados del desarrollo e implementación del sistema, diferenciando entre software, hardware y otros gastos. También se incluye un análisis de retorno de inversión y beneficios no monetarios.	
Plan.....	8
Detalla la planificación del proyecto, incluyendo las fases de desarrollo, la metodología utilizada, la organización del equipo y la forma en que se comunicarán los avances a los stakeholders.	
Entregas.....	9
Lista los elementos que se proporcionarán al momento de la entrega, como hardware, software, documentación y capacitación, junto con sus respectivas fechas y condiciones.	
Aceptación.....	11
Establece los criterios y el proceso de aceptación del sistema, asegurando que se cumplan los requisitos acordados con los stakeholders mediante un plan de pruebas.	
Opciones.....	12
Presenta alternativas tecnológicas y de proveedores disponibles, justificando la selección de la solución propuesta con base en su costo-beneficio y compatibilidad con las necesidades del mercado.	
Términos, Condiciones y Consideraciones.....	13
Define las condiciones bajo las cuales se desarrollará y entregará la plataforma, estableciendo supuestos, restricciones y limitaciones para evitar costos adicionales imprevistos.	
Terminología / Glosario.....	14
Proporciona una lista de términos técnicos clave utilizados en la propuesta, con sus definiciones, para garantizar una comprensión clara del documento.	

Ámbito

El proyecto *Pet's Ride* busca resolver la falta de acceso rápido y confiable a servicios especializados para el cuidado de mascotas en México, especialmente en zonas con alta demanda. Actualmente, los dueños de mascotas enfrentan dificultades para encontrar proveedores de confianza, lo que genera estrés y preocupación por el bienestar de sus animales. La solución propuesta centraliza la oferta de servicios y facilita la contratación de profesionales de manera segura y eficiente.

Tamaño del sistema

Pet's Ride será una plataforma móvil multiplataforma (iOS y Android) con un backend en la nube. Permitirá la interacción entre usuarios y prestadores de servicio, gestionando pagos, reservas y comunicación en tiempo real. Se espera que en el primer año la aplicación cuente con entre 300 y 1,200 usuarios activos y que, en un periodo de cinco años, alcance un crecimiento significativo en distintas ciudades del país.

Límites del sistema

- **Alcance geográfico:** Inicialmente, la app operará en zonas de alta demanda en México. Su expansión dependerá del crecimiento del mercado y de la adopción del servicio.
- **Servicios ofrecidos:** *Pet's Ride* conectará a dueños de mascotas con proveedores de servicios como paseadores, cuidadores, entrenadores y peluquería canina. No se ofrecerán servicios veterinarios directos, aunque se facilitará el contacto con profesionales del sector.
- **Disponibilidad:** La plataforma dependerá de la conectividad a Internet para operar, y su rendimiento estará sujeto a la infraestructura tecnológica y a la escalabilidad de sus servidores en la nube.
- **Seguridad y verificación:** Se implementará un proceso de validación para prestadores de servicio, pero la plataforma no asumirá responsabilidad legal por la calidad del servicio brindado por terceros.

Ventajas

Pet's Ride representa una solución innovadora, eficiente y segura para la gestión de servicios para mascotas, ofreciendo una experiencia superior a la de las soluciones tradicionales. A través de una metodología estructurada en siete fases, garantizamos un desarrollo bien planificado y controlado, desde la conceptualización hasta la implementación y expansión del sistema.

1. Análisis del mercado y definición de necesidades

Se ha identificado una demanda creciente de servicios especializados para mascotas. Actualmente, los dueños de mascotas enfrentan barreras como la falta de opciones confiables, la dispersión de proveedores y la inseguridad en pagos y comunicación.

2. Diseño y planificación del sistema

La plataforma ha sido diseñada con un enfoque centrado en la experiencia del usuario, utilizando herramientas de UX/UI para garantizar facilidad de uso y accesibilidad. Se integrarán filtros avanzados, pagos electrónicos y geolocalización, optimizando la interacción entre clientes y prestadores de servicios.

3. Desarrollo tecnológico escalable

Pet's Ride empleará tecnologías de código abierto y soluciones en la nube para reducir costos iniciales sin comprometer la calidad. Se asegurará escalabilidad, permitiendo que la plataforma crezca conforme aumente la demanda, sin afectar su rendimiento.

4. Seguridad y confianza

A diferencia de soluciones tradicionales, la aplicación contará con:

- Procesos de verificación de prestadores de servicio para garantizar confiabilidad.
- Pagos electrónicos seguros bajo estándares PCI DSS.
- Un sistema de reseñas y calificaciones para mejorar la transparencia y confianza del usuario.

5. Implementación y pruebas

Se realizarán pruebas rigurosas de funcionalidad, seguridad y rendimiento para garantizar un producto estable antes del lanzamiento. Se emplearán herramientas como Selenium y Postman para la automatización de pruebas.

6. Estrategia de adquisición y crecimiento

La plataforma adoptará estrategias de marketing digital para atraer usuarios, incluyendo:

- Campañas dirigidas en redes sociales en comunidades de dueños de mascotas.
- Programas de referidos para incentivar la adopción de la plataforma.
- Alianzas con empresas y proveedores del sector para fortalecer la red de prestadores de servicio.

7. Evaluación y mejora continua

Se implementará un sistema de monitoreo y análisis de datos para evaluar el desempeño de la aplicación, optimizar la experiencia del usuario y expandir la oferta de servicios según la demanda del mercado.

Comparación con soluciones existentes

Actualmente, muchas soluciones en el mercado presentan limitaciones significativas, como:

- Falta de verificación y seguridad en los prestadores de servicio.
- Procesos de búsqueda ineficientes y poco intuitivos.
- Opciones de pago limitadas, que generan desconfianza en los usuarios.

Pet's Ride supera estos problemas al ofrecer una plataforma centralizada, segura y optimizada, enfocada en la comodidad de los dueños de mascotas y la confiabilidad del servicio.

Aspectos Financieros

Costo total y desglose de inversión

El costo total estimado para el desarrollo e implementación de *Pet's Ride* se calcula en \$750,000 MXN, considerando las siguientes partidas:

1. Desarrollo de software

Concepto	Costo Estimado (MXN)
Diseño UX/UI	\$80,000.00
Desarrollo Full Stack	\$250,000.00
Infraestructura en la nube	\$120,000.00
Seguridad y cumplimiento	\$90,000.00
Pruebas y aseguramiento de calidad	\$70,000.00
Total desarrollo	\$610,000.00

2. Infraestructura y Hardware

Se estima una inversión de \$90,000 MXN en servidores, almacenamiento y herramientas necesarias para la operación inicial.

3. Costos operativos iniciales

- Marketing y adquisición de usuarios: \$30,000 MXN
- Legal y cumplimiento normativo: \$10,000 MXN
- Mantenimiento y soporte técnico (primer año): \$10,000 MXN

Modelo de ingresos y retorno de inversión

El modelo de ingresos se basa en dos fuentes principales:

1. Suscripciones premium para usuarios y prestadores de servicio.

2. Comisiones por transacciones realizadas a través de la plataforma.

Proyección financiera

Primer Año

- Usuarios pagos esperados: 300 - 1,200 (considerando un crecimiento lento en la adopción inicial).
- Ingresos estimados:
 - Comisiones por transacción (15%): \$30,000 - \$120,000 MXN
 - Suscripciones de prestadores (mín. \$300 MXN/mes, 100 - 500 prestadores): \$360,000 - \$1,800,000 MXN
 - Publicidad en la plataforma: \$15,000 - \$50,000 MXN
- Total, de ingresos proyectados: \$405,000 - \$1,970,000 MXN

Proyección a 5 Años

- Crecimiento esperado del mercado: 15% - 25% anual.
- Expansión a nuevas ciudades turísticas en México: Cancún, CDMX, Guadalajara, Monterrey, San Pedro Garza García.
- Posible expansión internacional en el 4° o 5° año.
- Ingresos proyectados al quinto año:
 - Conservador: \$2,500,000 MXN
 - Óptimo: \$7,000,000 MXN

Ajuste en Evaluación de Riesgos y Colchón Financiero

- Se destinará un 10% del presupuesto a imprevistos, considerando:
- Mayor inversión en marketing para acelerar adopción.
- Costos de adquisición de clientes más altos de lo previsto.
- Posible retraso en la monetización.

Punto de equilibrio y ROI

- Se estima alcanzar el punto de equilibrio en aproximadamente 24 meses.
- El retorno de inversión (ROI) proyectado es del 120% en 5 años, con base en el crecimiento esperado y costos operativos.

Fecha de entrega esperada

El desarrollo de *Pet's Ride* seguirá una metodología ágil y se espera una entrega en 6 meses, con un lanzamiento programado para Q4 de 2025.

Beneficios no monetarios

Además de la rentabilidad, *Pet's Ride* generará valor en:

- Mayor confianza y seguridad para los usuarios.

- Optimización del tiempo y facilidad de acceso a servicios para mascotas.
- Incremento en la satisfacción laboral de los prestadores de servicio.
- Contribución a la digitalización del sector de servicios para mascotas.

Plan

1. Fase de Análisis y Especificación de Requisitos

La primera fase del proyecto consistirá en la recolección y documentación de requisitos funcionales y no funcionales, dando como resultado la Especificación de Requisitos del Software (SRS).

Este documento será clave para garantizar que la plataforma Pet's Ride cumpla con las expectativas de los stakeholders y las necesidades del mercado.

Resultados esperados:

- Definir claramente el alcance del sistema.
- Identificar requisitos técnicos y de usuario.
- Validar la viabilidad de la implementación.
- Asegurar alineación con los objetivos estratégicos.

2. Gestión del Proyecto y Organización

El proyecto será dirigido por un Gerente de Proyecto (GP), quien será responsable de coordinar las tareas del equipo y mantener una comunicación constante con los stakeholders.

Metas clave:

1. Desarrollar y lanzar la plataforma Pet's Ride en 6 meses.
2. Asegurar una experiencia de usuario optimizada y segura.
3. Cumplir con las regulaciones vigentes en México.
4. Implementar un modelo de negocio sostenible y escalable.

Comunicación y Seguimiento

- Se establecerán reuniones quincenales con los stakeholders para revisar avances.
- Se utilizarán herramientas de gestión como Jira o Trello para monitorear tareas.
- Se enviarán reportes mensuales con métricas clave del desarrollo.

3. Responsabilidades de los stakeholders

Los stakeholders tendrá un rol activo en el desarrollo del proyecto, brindando insumos clave y aprobaciones en cada fase.

Tareas de los stakeholders:

- Designar un representante del proyecto que será el punto de contacto oficial.
- Proporcionar la información necesaria para definir los requisitos del sistema.
- Revisar y aprobar documentos como el SRS y prototipos de UI/UX.
- Participar en pruebas de usuario y retroalimentación sobre la plataforma.

4. Fases del Proyecto

El desarrollo de Pet's Ride seguirá una metodología ágil, dividiendo el trabajo en siete fases:

Fase	Descripción
1. Análisis	Identificación de requerimientos y generación del SRS.
2. Diseño	Creación de la arquitectura del sistema y diseño de UI/UX.
3. Desarrollo	Programación full stack de la plataforma.
4. Pruebas	Evaluación funcional y de seguridad para asegurar calidad.
5. Implementación	Despliegue de la plataforma en un entorno de producción.
6. Mantenimiento	Monitoreo y resolución de incidencias post-lanzamiento.
7. Evaluación y optimización	Análisis de métricas y mejoras continuas.

Entregas

1. Recursos y Componentes del Sistema

Los stakeholders recibirán un sistema completamente funcional diseñado para conectar a dueños de mascotas con servicios de transporte especializado.

Elementos entregables:

Hardware y Software Base

Dado que el proyecto será una plataforma en la nube, no requiere hardware físico para los stakeholders. Sin embargo, sí incluirá:

- Infraestructura en la nube: Servidores escalables en AWS/GCP/Azure para garantizar disponibilidad.
- Base de datos: PostgreSQL / MongoDB para almacenamiento eficiente.

- Sistema Operativo del servidor: Linux (Ubuntu/Debian) optimizado para rendimiento.

Justificación: Esta infraestructura permitirá bajo costo inicial, escalabilidad rápida y seguridad avanzada.

Plataforma Pet's Ride

La plataforma incluirá:

1. Aplicación web y móvil (iOS y Android) con interfaz amigable.
2. Panel de administración para gestionar usuarios, conductores y pagos.
3. Módulo de pagos integrado con Stripe o MercadoPago.
4. Sistema de geolocalización con rutas óptimas y seguimiento en tiempo real.

2. Garantía y Soporte

Tras el lanzamiento, ofreceremos:

- Soporte técnico por 6 meses para corrección de errores críticos.
- Mantenimiento evolutivo opcional bajo un esquema de suscripción.
- Canales de soporte: email, chat en vivo y documentación detallada.

3. Documentación Entregable

Para facilitar la operación del sistema, se proporcionarán los siguientes manuales:

Documento	Descripción	Audiencia
Manuel de usuario	Explica cómo utilizar la plataforma.	Dueños de mascotas, conductores.
Manual de administrador	Configuración y gestión de la plataforma.	Operadores internos.
Manual técnico	Arquitectura, API y bases de datos.	Equipo de desarrollo y TI.

4. Capacitación

Para garantizar una correcta adopción del sistema, se ofrecerán capacitaciones:

- Capacitación para conductores: Uso de la app, seguridad y atención al cliente.
- Capacitación para administradores: Manejo del panel de control y reportes.
- Capacitación para soporte técnico: Diagnóstico y solución de problemas comunes.

Formato: Cursos en línea, videotutoriales y sesiones en vivo bajo demanda.

5. Método y Fechas de Entrega

Lanzamiento estimado: 6 meses después de la inversión inicial.

Fases de entrega:

1. MVP (Producto Mínimo Viable) en 3 meses → Para pruebas con usuarios clave.
2. Versión Beta en 5 meses → Con funciones avanzadas y corrección de errores.
3. Lanzamiento oficial en 6 meses → Disponible en App Store y Play Store.

Método de entrega:

- Implementación progresiva en zonas turísticas de alta demanda en México.
- Acceso anticipado para inversionistas en la fase beta.
- Presentación de métricas de uso y adopción para evaluar desempeño.

Aceptación

Uno de los principales riesgos en la implementación de nuevas soluciones tecnológicas es la falta de adopción por parte de los usuarios y la insatisfacción de los stakeholders debido a expectativas no cumplidas. Para evitar este problema, Pet's Ride implementará un método de aceptación que garantice que el sistema cumple con lo prometido.

Proceso de Aceptación:

1. Definición clara de requisitos

- La Especificación de Requisitos será acordada con los stakeholders en las primeras fases del proyecto.
- Se establecerán criterios de éxito medibles, como número de usuarios activos, tiempo promedio de viaje, y satisfacción del cliente.

2. Plan de Pruebas de Aceptación

- Se desarrollará **un Plan de Pruebas de Aceptación** basado en la Especificación de Requisitos, asegurando que el sistema cumple con su propósito.
- Este plan será revisado y firmado por los stakeholders para validar que los criterios de éxito son claros y alcanzables.

3. Fases de validación

- Pruebas internas: Evaluación técnica y de seguridad.
- Pruebas con usuarios reales: Lanzamiento beta en una ciudad piloto para evaluar la usabilidad y eficiencia del servicio.
- Revisión con stakeholders: Presentación de métricas de rendimiento, satisfacción del usuario y retorno de inversión estimado.

Criterios de Aceptación y Compromiso

Si el sistema funciona según el Plan de Pruebas de Aceptación, se considera que ha cumplido con los objetivos del proyecto y los stakeholders validarán la siguiente fase de inversión o escalabilidad.

Este proceso garantiza transparencia, alineación de expectativas y un camino claro para la adopción del sistema en el mercado.

Opciones

Actualmente, los dueños de mascotas en la región enfrentan dificultades para acceder a servicios confiables y especializados en el cuidado y transporte de sus animales. Si bien existen opciones individuales para cada necesidad, no hay una plataforma que las centralice y facilite el acceso de manera sencilla y segura.

Soluciones Tradicionales Disponibles:

1. **Paseadores de perros independientes:** Muchos dueños de mascotas buscan paseadores por recomendación o redes sociales, sin garantías sobre su experiencia o seguridad.
2. **Servicios de transporte no especializados:** Algunas aplicaciones de movilidad permiten el transporte de mascotas, pero sin un estándar de seguridad ni disponibilidad asegurada.
3. **Veterinarias y tiendas locales:** Aunque existen múltiples negocios dedicados a las mascotas, la falta de visibilidad y digitalización limita su alcance y crecimiento.

Ventaja de Pet's Ride sobre las Alternativas

- **Plataforma integral:** No solo conecta a dueños de mascotas con paseadores y transporte, sino que también incluye servicios veterinarios, tiendas y otros negocios del sector.
- **Impulso al comercio local:** Ayuda a negocios pequeños y medianos a llegar a más clientes y ofrecer sus servicios de manera más eficiente.
- **Mayor confianza y seguridad:** Todos los proveedores dentro de la plataforma cumplen con estándares de calidad, asegurando la mejor experiencia para las mascotas y sus dueños.
- **Facilidad y comodidad:** Permite a los usuarios encontrar todo lo que necesitan en un solo lugar, sin depender de múltiples aplicaciones o recomendaciones informales.

A diferencia de las soluciones actuales, Pet's Ride no solo cubre una necesidad específica, sino que crea un ecosistema completo para mejorar la calidad de vida de las mascotas y fortalecer la economía local.

Términos, Condiciones y Consideraciones

Para garantizar la viabilidad y el éxito de Pet's Ride, se establecen los siguientes términos y condiciones de trabajo:

Alcance del Proyecto

1. **Entrega por fases:** El desarrollo y despliegue de la plataforma se realizará en fases, priorizando funcionalidades esenciales y ajustándose según la respuesta del mercado.
2. **Mantenimiento y actualizaciones:** La plataforma recibirá mejoras continuas basadas en la retroalimentación de usuarios y tendencias del sector.
3. **Integración con terceros:** Se buscarán alianzas estratégicas con veterinarias, tiendas de mascotas y otros servicios complementarios, siempre bajo acuerdos previamente definidos.

Responsabilidades y Compromisos

1. **Entrega de horas, no de productos adicionales:** Cualquier solicitud fuera del alcance original requerirá una reevaluación de costos y tiempos.
2. **Disponibilidad de información clave:** Se asume que los negocios y proveedores interesados en unirse a la plataforma proporcionarán datos verídicos y actualizados sobre sus servicios.
3. **Cumplimiento de regulaciones:** Se trabajará dentro del marco legal vigente en materia de protección animal, privacidad de datos y comercio electrónico en México.

Factores y Suposiciones Clave

1. **Demanda esperada:** Se asume un crecimiento progresivo del mercado en función de las tendencias de adopción y cuidado de mascotas en zonas urbanas.
2. **Infraestructura tecnológica:** Se contará con servidores escalables para asegurar la estabilidad de la plataforma conforme aumente el número de usuarios.
3. **Estrategia de monetización:** Se basará en comisiones por transacciones y suscripciones premium para proveedores de servicios.

Consideraciones Financieras

1. **Costos adicionales:** Cualquier requerimiento fuera del alcance inicial podrá generar costos extra que deberán ser aprobados previamente por los inversionistas o stakeholders.
2. **Fondos de contingencia:** Se destinará un porcentaje del presupuesto a la mitigación de riesgos operativos y tecnológicos.

Terminología / Glosario

Arquitectura de la Plataforma: Diseño estructural del sistema que define la forma en que los componentes de software y hardware interactúan para ofrecer los servicios de la aplicación.

API (Interfaz de Programación de Aplicaciones): Conjunto de protocolos y herramientas que permiten la comunicación entre diferentes sistemas, facilitando la integración de terceros y el acceso a datos dentro de la plataforma.

Back-End: Parte del sistema que gestiona la lógica de negocio, almacenamiento de datos y procesamiento de solicitudes de los usuarios. Se ejecuta en servidores y es responsable del correcto funcionamiento de la plataforma.

Base de Datos Relacional: Sistema de almacenamiento de información estructurada en tablas con relaciones definidas, utilizado para gestionar los datos de usuarios, servicios y transacciones.

CI/CD (Integración Continua y Despliegue Continuo): Metodología que automatiza la integración de código y el despliegue de nuevas versiones del software para mejorar la eficiencia en el desarrollo y mantenimiento del sistema.

Cloud Computing: Uso de servicios en la nube para alojar y operar la plataforma, garantizando escalabilidad, disponibilidad y redundancia de los datos.

Contingencia y Alta Disponibilidad: Estrategias implementadas para garantizar la operación ininterrumpida del sistema, incluyendo la redundancia de servidores y planes de recuperación ante fallos.

DevOps: Conjunto de prácticas que combinan desarrollo y operaciones para agilizar la entrega de software, optimizar la infraestructura y mejorar la confiabilidad del sistema.

Escalabilidad Vertical y Horizontal: Capacidad del sistema para manejar un aumento en la carga de usuarios mediante la mejora del hardware (vertical) o la distribución de la carga en múltiples servidores (horizontal).

Framework: Conjunto de herramientas y bibliotecas utilizadas para desarrollar la plataforma de manera eficiente y estructurada.

Front-End: Parte del sistema que gestiona la interfaz de usuario y la experiencia de navegación. Se ejecuta en el navegador del cliente y es responsable de la presentación de los datos y la interacción con los usuarios.

Full Stack: Desarrollo que abarca tanto el Front-End como el Back-End, permitiendo la creación completa de una plataforma. Un desarrollador Full Stack tiene conocimientos en la interfaz de usuario, la lógica de negocio, el almacenamiento de datos y la comunicación entre ambos entornos.

Load Balancer (Balanceador de Carga): Componente que distribuye el tráfico de usuarios entre varios servidores para mejorar la disponibilidad y el rendimiento de la plataforma.

Microservicios: Arquitectura de software en la que el sistema se divide en múltiples servicios independientes que se comunican entre sí, mejorando la escalabilidad y mantenibilidad.

MVP (Producto Mínimo Viable): Versión inicial de la plataforma con las funcionalidades esenciales para validar su viabilidad en el mercado y recibir retroalimentación de los usuarios.

Pruebas de Carga y Estrés: Evaluaciones del rendimiento del sistema bajo condiciones de alta demanda para garantizar su estabilidad y capacidad de respuesta.

Seguridad de la Información: Conjunto de medidas implementadas para proteger los datos de los usuarios y la infraestructura de la plataforma contra accesos no autorizados, ataques cibernéticos y filtraciones de información.

SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio): Compromiso formal que define los niveles de calidad, disponibilidad y tiempos de respuesta esperados para la plataforma.

Stakeholder: Persona o entidad con interés o influencia en el desarrollo y operación de un sistema. Puede ser un usuario, cliente, inversor, socio, regulador u otro actor que afecte o sea afectado por el proyecto.

Tolerancia a Fallos: Capacidad del sistema para seguir operando correctamente incluso cuando ocurren errores o fallas en algunos de sus componentes.