

Acuerdo De Nivel de Servicio (SLA) Para Profesor Guillermo Calderón Ruiz Por Nexticket

Fecha Efectiva. 10/09/2023

Dueño del documento:	Nexticket
-----------------------------	-----------

Versión:

Versión	Fecha	Descripción	Elaboradores
1.0	10/09/2023	Contrato de Servicio	Galindo Coronel Juan Pablo Ramirez Quiroz Leonardo Alonso Rios Ortega Sebastian Paolo Taype Alccacahua Jhon Berly Zegarra Zenteno Diego Enrique

Aprobación

(Al firmar aquí abajo, todos los aprobadores aceptan los términos y condiciones dadas en este acuerdo)

Aprobadores	Rol	Firma	Fecha de Aprobación
Ramirez Quiroz Leonardo Alonso.	Líder de Proyecto		
Guillermo Calderón Ruiz	Cliente		

Tabla de Contenidos

1. Vista General del Acuerdo.....	3
2. Metas y Objetivos.....	3
3. Interesados.....	3
4. Validez de contrato.....	3
5. Tecnologías.....	3
6. Equipo de Desarrollo.....	4
a. Especificación de Roles.....	4
b. Lista de Especialistas.....	5
7. Acuerdo de Servicio.....	6
a. Alcance de Servicio.....	6
b. Responsabilidades del Cliente.....	6
c. Responsabilidades del Proveedor de Servicios.....	7
d. Suposiciones del Servicio.....	7
8. Gestión del Servicio.....	7
a. Disponibilidad del Servicio.....	7
b. Solicitud del Servicio.....	8
9. Requisitos del Sistema.....	8
a. Niveles de vista.....	8
b. Requisitos del usuario.....	9
c. Requisitos del Sistema.....	11

1. Vista General del Acuerdo

Este acuerdo representa un Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) entre NexTicket a partir desde ahora desarrollador de servicios y Guillermo Calderon Ruiz desde ahora el cliente, para el servicio de un Sistema asociado con la gestión de eventos.

2. Metas y Objetivos

El objetivo de este documento es obtener un acuerdo mutuo por el aprovisionamiento de los servicios TI entre el desarrollador de servicios y el cliente.

Los objetivos de este acuerdo son:

- Proveer una referencia clara de las obligaciones, roles y/o responsabilidades, y alcance.
- Presentar una clara, concisa y medible descripción de los servicios provisto al cliente.

3. Interesados

Los proveedores de Servicio y el Cliente serán usados como base para el acuerdo y representan a los principales interesados asociados con este SLA.

Proveedores de Servicio: NextTicket (“Proveedor”).

Cliente: Guillermo Calderón Ruiz (“Cliente”).

4. Validez del Contrato

Este contrato es válido desde la Fecha Efectiva especificada en este contrato y es válido por un año renovable por acuerdo mutuo.

5. Tecnologías

Para el desarrollo del proyecto se utilizará las siguientes tecnologías:

Sistema Operativo: Windows 10 21H1 y Windows Server 2022.

Entorno de desarrollo integrado (IDE): Visual Studio Code (última versión).

Lenguajes de programación:

- **Frontend:** Utiliza las versiones más recientes de
 - HTML5
 - CSS3
 - JavaScript (ECMAScript 2021)

Backend:

- Python 3.9.

Sistema Gestor de Base de Datos: PostgreSQL 13.

Servidor Web: Apache HTTP Server 2.4

Herramientas de control de versiones: Git/GitHub (la plataforma en línea, siempre actualizada).

Frameworks: Flask 2.0.0 y React 17.0.2.

Despliegue: Netlify (la plataforma en línea, siempre actualizada).

Testing: Testim (la plataforma en línea, siempre actualizada).

6. Equipo de desarrollo

a) Especificación de Roles

○ Documentador

Desempeña un papel esencial al crear y mantener documentación clave para el proyecto. Esto implica la creación de manuales de usuario detallados y guías de inicio rápido para los usuarios finales, así como la elaboración de documentación técnica que incluye especificaciones de diseño, arquitectura del software, diagramas y detalles técnicos relevantes. Además, el documentador se encarga de documentar los procesos de desarrollo, describiendo las metodologías y flujos de trabajo utilizados, y también documenta el código fuente con comentarios adecuados.

○ Frontend

Encargado de diseñar y estructurar las páginas, implementar la interacción del usuario a través de JavaScript, garantizar la compatibilidad con diversos dispositivos y navegadores, colaborar con diseñadores para mantener la coherencia visual, y trabajar en estrecha colaboración con el equipo de backend para integrar la interfaz de usuario con la funcionalidad del software. Su enfoque abarca desde la estética y la usabilidad hasta la eficiencia y el rendimiento del frontend, asegurando una experiencia de usuario intuitiva y atractiva.

○ Backend

Su labor implica crear y gestionar los servidores, bases de datos y la lógica subyacente que permite que la aplicación funcione. Se encarga de diseñar y desarrollar las API (Interfaces de Programación de Aplicaciones) que permiten la comunicación entre el frontend y el backend, así como de gestionar la seguridad y el manejo de datos, incluyendo la autenticación de usuarios y la

protección contra amenazas cibernéticas. También se preocupa por la escalabilidad y el rendimiento del sistema, asegurando que la aplicación pueda manejar un alto volumen de tráfico de manera eficiente.

- **Diseñador de UX/UI**

Se enfoca en crear una experiencia de usuario intuitiva y atractiva en una aplicación o sitio web. Esto implica el diseño de la estructura, la interacción y la apariencia visual del producto para que los usuarios puedan utilizarlo de manera efectiva y agradable.

- **Seguridad**

Responsable de proteger los sistemas, datos y usuarios de una aplicación o sistema. Esto incluye la identificación y mitigación de riesgos de seguridad, la implementación de medidas de seguridad como firewalls y sistemas de detección de intrusiones, la gestión de la autenticación y el acceso de usuarios, la evaluación de vulnerabilidades y la respuesta a posibles incidentes de seguridad. Su objetivo principal es garantizar que el software sea resistente a amenazas y cumpla con los estándares de seguridad para proteger la información y la integridad del sistema.

- **Líder del Proyecto**

Responsable de planificar, dirigir y supervisar el proyecto en su totalidad. Esto incluye definir objetivos, plazos y alcance, asignar tareas, gestionar recursos, realizar un seguimiento constante del progreso, comunicarse eficazmente con las partes interesadas, identificar y abordar riesgos, tomar decisiones clave, mantener registros precisos y evaluar el éxito del proyecto al final. En resumen, su función es garantizar que el proyecto se realice con éxito, cumpliendo con los requisitos y objetivos establecidos.

b) Lista de Especialistas

Todos los roles del equipo de trabajo serán rotativos. Ya que, aunque toda la gente involucrada en el proyecto tiene conocimiento de su parte, si en algún momento alguna duda llegase a manifestarse en alguno de estos roles, los demás miembros del equipo pueden acudir con el especialista para que los ayude y guíe.

Roles	Encargados
Documentador	Ramirez Quiroz Leonardo Alonso Galindo coronel Juan Pablo Rios Ortega Sebastian Paolo Taype Alccacahua Jhon Berly Zegarra Zenteno Diego Enrique.
Frontend	Ramirez Quiroz Leonardo Alonso Rios Ortega Sebastian Paolo.
Backend	Taype Alccacahua Jhon Berly Zegarra Zenteno Diego Enrique.
Diseñador de UX/UI	Ramirez Quiroz Leonardo Alonso.
Seguridad	Galindo coronel Juan Pablo.
Líder de Proyecto	Ramirez Quiroz Leonardo Alonso.

7. Acuerdo de Servicio

A continuación, se especificarán los detalles y alcance del servicio proporcionado:

a. Alcance del Servicio

Los siguientes servicios están contemplados en este acuerdo:

1. Brindar el servicio de desarrollo del sistema NexTicket siguiendo los requisitos especificados por el cliente.
2. Se brindará también servicio de mantenimiento siempre y cuando este dentro de las fechas de soporte registradas la sección 8.a del contrato.
3. Se deberá respetar el uso de las herramientas de desarrollo previamente especificadas y acordadas en el plan de trabajo.
4. No proporcionaremos el archivo que contiene el código fuente del proyecto.

b. Responsabilidades del Cliente

La responsabilidad y requisitos del cliente en este contrato incluyen:

1. Informar oportunamente acerca de cualquier falla, desperfecto, actualización o modificación en el sistema.

2. No recurrir a compañías de terceros que involucre alguna modificación o cambio en los archivos propios del software.
3. No modificar, borrar o entregar ningún archivo sin la asistencia del personal calificado de NexTicket.
4. Hacer el uso correcto de los módulos de software.

c. Responsabilidades del Proveedor de Servicios

Las responsabilidades y requisitos del proveedor de servicios en este contrato incluyen:

1. Tener una respuesta oportuna cuando el cliente informe de algún problema en el sistema.
2. Dar un mantenimiento adecuado al software.
3. Por ningún motivo esta empresa esta habilitada para usar o vender a terceros la información proporcionada por el cliente a través del software.

d. Suposiciones del Servicio

Las suposiciones relacionadas al ámbito de este servicio y/o componente incluye:

1. Un usuario no podrá ver el código QR de otro, el encargado sí.
2. Para comprar una entrada el cliente tendrá que ingresar su tarjeta con sus datos para hacer el pago.
3. El menú principal tendrá una vista de los eventos activos con sus imágenes.
4. Al momento de hacer un descuento en la entrada este se mostrará a la hora del pago.
5. Habrá una vista distinta al entrar a un evento según si el que entra es el usuario o el encargado de este.

8. Gestión del Servicio

Las siguientes secciones proporcionan detalles relevantes sobre la disponibilidad del servicio, la supervisión y los componentes relacionados.

a. Disponibilidad del servicio

Los parámetros específicos de cobertura de 1 mes, los cuales comienzan después de la entrega final del producto, serán los siguientes:

- Soporte telefónico: 8:30 am a 8:00pm lunes-sábado.
Las llamadas recibidas fuera del horario de oficina no serán contestadas.
- Soporte por correo electrónico. 8:30 am a 8:00pm lunes-sábado.
Se recibirán correos fuera del horario de oficina sin embargo la respuesta a estos se realizará el siguiente día hábil.

b. Solicitud del servicio

En apoyo de los servicios descritos en este acuerdo, el proveedor de servicios responderá a los incidentes relacionados con el servicio y/o las solicitudes presentadas por el cliente dentro de los siguientes plazos:

1. 0-6 horas para problemas clasificados como de alta prioridad.
2. En 24-48 horas para problemas clasificados como de prioridad media.
3. Dentro de 5 días hábiles para problemas clasificados como de baja prioridad.

La asistencia remota se proporcionará en línea con las escalas de tiempo anteriores según la prioridad de la solicitud de soporte.

9. Requisitos del Sistemas.

a) Niveles de vista

Se proporcionará las vistas disponibles en el Software:

- **Vista de usuario:** Esta vista es la que cualquier persona tiene al entrar a la página, en esta el usuario es capaz de inscribirse a eventos, así como imprimir sus códigos QR.
- **Vista de encargado:** Esta es la vista de los encargados los cuales podrán crear eventos al igual que manejar cada uno disponiendo de varias herramientas para mejorar su facilidad, además de poder agregar todo lo necesario para este evento como serán actividades o materiales, además de un control de la caja.
- **Vista de administrador:** Esta vista funciona más como un servicio técnico el cual podrá dar el rango de encargado a los usuarios, así como acceder a la modificación de cada evento mas no a los registros ni a la caja de los eventos.

b) Requisitos de usuario:

Registro y autenticación de usuario:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Creación de cuenta	El usuario debe poder crear una cuenta proporcionando un nombre de usuario y una contraseña	Alta	Funcional
Inicio de sesión	El usuario debe poder iniciar sesión en el sistema utilizando su nombre de usuario y contraseña.	Alta	Funcional

Gestión de eventos:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Creación de eventos	El usuario debe poder crear, modificar y reutilizar configuraciones de eventos anteriores.	Alta	Funcional
Creación de ambientes	El usuario debe poder crear, modificar y reutilizar configuraciones de ambientes.	Alta	Funcional
Creación de actividades	El usuario debe poder crear actividades con detalles como hora de ponencia, expositores y nombres.	Alta	Funcional

Inscripciones y preinscripciones:

Requisito	Descripción	Prioridad	Clasificación
Preinscripción	El usuario debe poder realizar preinscripciones en eventos para que los encargados puedan estimar la cantidad de participantes	Baja	Funcional
Inscripción	El usuario debe poder realizar inscripciones en eventos, categorizando a los participantes según el paquete adquirido.	Alta	Funcional

Control de caja:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Gestionar caja	Los encargados de los eventos deben poder gestionar los ingresos y salidas de dinero relacionados con inscripciones y compras para sus propios eventos.	Media	Funcional

Control de asistencia:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Registro de asistencia	El usuario debe poder registrar su asistencia a un evento mediante códigos QR.	Alta	Funcional

Control de entrega de materiales:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Entrega de materiales	Los encargados de los eventos deben poder controlar la entrega de materiales en cada ambiente y actividad.	Media	Funcional

Generación de reportes:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Generación de reportes	Los encargados deben poder generar reportes, como el cierre de caja diario, reporte de asistencia, reporte de materiales, lista de inscritos con código QR, etc.	Baja	Funcional

Requisitos de sistema:

Requisito	Descripción	Prioridad	Tipo
Seguridad	El sistema deberá utilizar el cifrado PBKDF para proteger las contraseñas de los usuarios.	Alta	No funcional
Rendimiento	El sistema deberá ser capaz de manejar el número de usuarios requerido sin degradación del rendimiento.	Alta	No funcional
Disponibilidad	El sistema deberá estar disponible para su uso en todo momento.	Media	No funcional
Estabilidad	El sistema deberá ser capaz de manejar situaciones inesperadas sin fallar.	Media	No funcional
Funcionalidad	El sistema deberá cumplir con todas las funciones descritas en los requisitos funcionales.	Alta	No funcional
Accesibilidad	El sistema deberá ser fácilmente accesible para todos los usuarios.	Media	No funcional
Adaptabilidad	El sistema deberá ser capaz de adaptarse a cambios en el entorno o en los requisitos del usuario.	Baja	No funcional
Escalabilidad	El sistema deberá ser capaz de manejar un aumento en el número de usuarios o en la cantidad de datos sin afectar su rendimiento.	Alta	No funcional
Cumplimiento	El sistema debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables	Media	No funcional