

# Acuerdo con el cliente

## SoftCut S.L.

Este Acuerdo con el Cliente (en adelante, el "Acuerdo") se celebra entre SoftCut S.L. (en adelante, el "Proveedor") y [Nombre del Cliente] (en adelante, el "Cliente") en la fecha de [Fecha].

### Duración del acuerdo

Este Acuerdo tendrá una duración vigente en el tiempo del último trimestre del año del acuerdo, hasta los dos primeros trimestres del año siguiente al acuerdo, es decir el acuerdo siempre estará operativo desde Septiembre a Junio, salvo a excepción de casos excepcionales. Si el Cliente desea cancelar los Servicios antes del vencimiento del Acuerdo, deberá notificar al Proveedor con un mes de antelación. Si el Proveedor incumple este Acuerdo de manera significativa, el Cliente puede rescindir este Acuerdo con efecto inmediato sin ninguna penalización.

### Servicios

El Proveedor proporcionará al Cliente los servicios de petclinic así como todos los servicios asociados con el lanzamiento y uso de este (en adelante, los "Servicios"). Los usuarios pueden solicitar incidentes de resolución, peticiones de usuario y solicitudes de cambios estimados. Entre los servicios integrados tenemos:

- Un servicio de hotel para las mascotas de los propietarios, este servicio les permitirá a los propietarios reservar habitaciones durante el tiempo que quieran para sus mascotas.
- Un servicio de causas, gracias al cual los propietarios podrán crear causas benéficas para recolectar dinero de las donaciones de otros usuarios de la aplicación. De las causas se guardará información como el nombre, la descripción, el dinero que se fije como objetivo y el nombre de una organización a la cual la causa se asociará, una causa se cerrará cuando la suma de las cantidades de sus donaciones supere la cantidad objetivo fijada.
- Un servicio de donaciones, que permitirá a los usuarios hacer donaciones a las causas creadas por otros propietarios añadiendo a sus donaciones un mensaje. El listado de donaciones de una causa será visible para los usuarios y por lo tanto el mensaje asociado a cada donación también se podrá ver.

- Un servicio de visitas, que registrará las visitas de los clientes y permitirá que los veterinarios vean el historial médico de las mascotas. De las visitas se guarda información como, la fecha, una descripción y la mascota que hizo la visita a la clínica.
- Un servicio de adopciones, por el cual los propietarios podrán poner en adopción sus mascotas solicitando que las adopten, a la solicitud se añadirá un mensaje en el que el propietario debe indicar cómo deben cuidar a su mascota, además una solicitud de adopción podrá ser cancelada siempre que no se haya seleccionado a ningún usuario como nuevo propietario de la mascota que se pone en adopción. Los propietarios podrán responder a las solicitudes de adopción postulando como nuevos propietarios, indicando en un mensaje como cuidarán de la mascota. Finalmente, el propietario que creó la solicitud, podrá escoger cuál será el nuevo propietario de su mascota.
- Un servicio de resolución de incidentes, cuando nuestros clientes detecten algún fallo o interrupción en el servicio los clientes podrán reportarlo a través de nuestro portal de iTop y nosotros nos encargaremos de resolver los incidentes con la mayor brevedad posible.
- Un servicio de peticiones de los usuarios, los usuarios podrán hacernos pequeñas peticiones que no supongan cambios en nuestra funcionalidad a través de nuestro portal de iTop.
- Un servicio de de peticiones de cambios, los usuarios podrán hacernos peticiones para que realicemos cambios en la funcionalidad de nuestra aplicación a través de nuestro portal de iTop.

## **Tarifas y pagos**

El Cliente pagará al Proveedor la cantidad descrita en el plan de precios para poder acceder a los siguientes servicios, que es la siguiente (en adelante, las "Tarifas"):

Plan Basic: este plan tiene un precio de 0€/mes y nos da la posibilidad de donar, buscar propietarios y ver sus detalles y hacer visitas a nuestra clínica, las visitas serán cobradas cuando se hagan y su precio dependerá de la causa de la visita. Otros servicios que se proporcionan para el plan básico son las peticiones de usuarios y la resolución de incidentes. Este plan no asegura que todos los servicios que proporciona estén siempre disponibles para los usuarios.

Plan Advanced: además de todo lo anterior se añade la posibilidad de poder hacer reservas con una limitación de dos reservas mensuales además de poder solicitar que otros propietarios adopten sus mascotas y escoger al mejor propietario para nuestra mascota. Adicionalmente, a este servicio se añade un descuento del 5%

que se aplicará sobre el precio de las visitas. Todo esto por un precio de 5€/mes. Para este plan todos los servicios estarán siempre disponibles para los usuarios.

Plan Pro: por un precio de 10€/mes incluye todo lo contenido en los dos anteriores planes, además de poder responder a adopciones para postular como nuevo propietario de una mascota y crear causas benéficas para recolectar dinero. Este plan carece de limitaciones en las reservas, no como los otros dos anteriores(notar que el plan básico no tiene la posibilidad de hacer reservas solo el advanced y pro). Y al igual que el plan Advanced, tiene un descuento del 10% aplicable sobre el precio de las visitas. Para este plan todos los servicios estarán siempre disponibles para los usuarios.

En la siguiente tabla se puede observar de forma esquemática lo que nos permite cada plan.

Plan	Basic	Advanced	Pro
Reservas	✗	✓ 2 al mes	✓ Sin limitación
Crear causas	✗	✗	✓
Donar	✓	✓	✓
Visitas	✓ 0% de descuento	✓ 0% de descuento	✓ 0% de descuento
Solicitar adopciones	✗	✓	✓
Responder a solicitudes de adopción	✗	✗	✓
Resolución de incidentes	✗	✓	✓
Peticiones de los usuarios	✗	✓	✓
Peticiones de cambio	✗	✗	✓
Disponibilidad de los servicios a todas horas	✗	✓	✓
Precio	0€/mes	5€/mes	10€/mes

Donde cada cliente pagará y podrá utilizar solo una de las tarifas al mismo tiempo.

El Proveedor se reserva el derecho de modificar las Tarifas y plazos de pago en caso de cambios en los Servicios.

El Cliente acepta pagar todas las Tarifas y gastos relacionados con los Servicios.

## **SLA**

Para poder garantizar que los servicios contratados funcionaran de la forma apropiada dicha en el acuerdo, estableceremos unos “créditos del servicio”(de ahora en adelante los créditos), para poder compensar a los usuarios que han sido afectados por el incumplimiento del contrato por parte de la empresa.

Estos créditos darán una serie de ventajas de las cuales el cliente no podrá negociar, si podría sugerir mejoras o incluso si se da una situación nunca imaginada o contemplada la empresa podrá dar una compensación diferente a la que se va a describir. Dependiendo del plan contratado las compensaciones serán mayores a medida que el plan sea de mayor rango.

Los créditos siempre estarán relacionados con fallos del sistema/producto a ofrecer, y con los indicadores de forma que siempre se buscará la ayuda al cliente y nunca descartar la mejora de estos.

Los cambios de indicadores o créditos, serán notificados de diferentes maneras, por ejemplo correo electrónico o sms, al cliente.

### Condiciones de medida

En el cálculo de los indicadores no se contabilizarán los tiempos que se indican a continuación:

- No se contabilizarán los tiempos que no dependan de nuestro servicio, es decir, servicios ajenos/terceros que salen fuera de nuestro total control.
- Tiempo perdido debido a catástrofes naturales/medioambientales que puedan afectar a alguna infraestructura.

### Periodo de carencia de aplicación de penalizaciones

Se establece un plazo inicial máximo de 4 semanas donde no se aplicarán compensaciones por incumplimiento del acuerdo, debido que al inicio de la contratación, no se puede garantizar la total fiabilidad del servicio. Después de ese periodo garantizamos que el servicio carezca de incidencias y en caso de que las haya se aplicarán compensaciones.

#### Indicadores de los servicios

Clasificaremos los indicadores dependiendo del impacto que generen al sistema, es decir, si el indicador está mostrando un impacto escaso al sistema diremos que su prioridad es baja, y así con media y alta.

- Prioridad baja:

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
Indicador 1	Avisos de inactividad breve por cambios de estética en la página	Horas	I1 >= 4
Indicador 2	Aviso de actividades por actualizaciones de funcionalidad	Días	I2 >= 2
Indicador 3	Indica el rendimiento en segundos que tardan en realizarse las peticiones del sistema	Segundos	I3 >= 2.5

#### Compensación:

- Plan Basic: descuento en el plan pro para el siguiente mes del 30%.
- Plan Advance: descuento en el plan pro para el siguiente mes del 40%
- Plan Pro: descuento en el plan pro para el siguiente mes del 60%

- Prioridad media:

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
Indicador 1	Aviso de algún tipo de inactividad del servicio por motivos previstos	Días	$I1 \geq 7$
Indicador 2	Aviso de inactividad por incorporación de funcionalidad	Días	$I2 \geq 5$
Indicador 3	Fallo de una funcionalidad, dejando al resto de la aplicación estable.	Nº de funcionalidades caídas	$I3 \leq 1$
Indicador 4	Tiempo que tarda en confirmar que el dinero ha llegado a la organización.	Días	$I4 \leq 1$

#### Compensación:

- Plan Basic: descuento del 10 % en las visitas el siguiente mes.
- Plan Advance: descuento del 20 % en las visitas el siguiente mes.
- Plan Pro: descuento del 35 % en las visitas el siguiente mes.

- Prioridad Alta:

INDICADOR	DEFINICIÓN	UNIDAD	OBJETIVO
Indicador 1	Aviso de algún tipo de inactividad del servicio por motivos imprevistos	Días	I1 >= -1
Indicador 2	Avisos de inactividad por cambios en el núcleo del sistema	Días	I1 >= 12
Indicador 3	Tiempo de disponibilidad mensual de la aplicación	Porcentaje	I3 >= 99.5%

#### Compensación:

- Plan Basic: la compensación para este plan será darles el plan advanced al siguiente mes.
- Plan Advance: la compensación para este plan será darles el plan pro al siguiente mes.
- Plan Pro: el mes que viene no tendrá que renovar la suscripción, sino que se le dará gratis como compensación.

### **Identificación**

Cada contrato con el cliente tendrá un código que lo identifique en este caso: [Ejemplo de código cualquiera, de un cliente 1-123456789, donde el primer dígito que está delante del guión "-" indica la versión del acuerdo de este cliente].

### **Términos generales**

Este acuerdo constituye el acuerdo completo entre el Proveedor y el Cliente y reemplaza cualquier acuerdo o comunicación previa relacionada con los Servicios. El Proveedor se reserva el derecho de modificar este Acuerdo en cualquier momento. El Cliente acepta cumplir con las disposiciones de este Acuerdo.

## **Privacidad y seguridad**

El Proveedor se compromete a proteger la privacidad y seguridad del Cliente y sus datos personales. El Proveedor se adhiere a todas las leyes y regulaciones aplicables a la protección de datos personales.

Firmado:

SoftCut S.L.

[Nombre del Cliente]

Fecha: [Fecha]