***ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO BIBLIOGAME***

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **Alcance y objetivos**

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que el grupo de ingesoft II, en adelante PROVEEDOR, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio del juego Bibliogame al Politécnico Grancolombiano en adelante CLIENTE.

Este acuerdo persigue establecer unos niveles de calidad en la prestación del servicio proporcionado por PROVEEDOR.

1. **Partes**

A continuación se identifican las partes que suscriben el presente acuerdo:

* Politecnico Grancolombiano ( Cliente)
* Estudiantes Ingesoft II ( Proveedor)

1. **Duración**

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva 18 Mayo de 2017, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio prestado por PROVEEDOR a CLIENTE y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es la entrega de un juego para la biblioteca en la cual se exponen los diferentes servicios ofrecidos a los estudiantes.

El juego consta en mostrarle al estudiante de forma interactiva los diferentes servicios ofrecidos por la biblioteca de la universidad con el fin de que el estudiante realice un uso adecuado de estos servicios que son fundamentales para el buen desarrollo del proceso académico dentro de la universidad.

Los servicios a nivel del aplicativo que se incluyen en este documento son:

* Creación de nuevos servicios de la biblioteca ( Módulos)
* Actualización del juego
* Manejo de nuevos requerimientos
* Manejo de incidentes o Bugs presentados en el desarrollo del juego

Dentro de este servicio, a continuación se describen las tareas que se encuentra incluidas:

* TAREA 1- Creación de nuevos servicios Biblioteca: Creación de nuevos módulos o servicios solicitados por el personal de la biblioteca
* TAREA 2 – Actualización del juego: Por cada módulo implementado se debe realizar la correspondiente actualización de la plataforma.
* TAREA 3- Manejo de requerimientos: Atención de requerimientos por parte del personal de la biblioteca para mejoras del juego.
* TAREA 4- Manejo de incidentes o Bugs: Realización de mantenimiento de la plataforma de acuerdo a incidentes reportado por el cliente el cual afecta la correcta operación del juego.

1. **ASPECTOS TÉCNICOS**
2. **Disponibilidad**

Los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAREA** | **% DISPONIBILIDAD** | **HORARIO DEL SERVICIO** |
| Creación de nuevos servicios Biblioteca | 94.3 | 8x5 |
| Actualización del juego | 94.3 | 7x24 |
| Manejo de requerimientos | 94.3 | 8x5 |
| Manejo de incidentes o Bugs | 94.3 | 7x24 |

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento.

1. **Continuidad**

El PROVEEDOR se compromete a restablecer el servicio los niveles de servicio ofertados, ante la materialización de una contingencia grave en un plazo no superior a 1 día desde el momento del siniestro.

1. **Capacidad**

PROVEEDOR se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a CLIENTE de acuerdo con sus necesidades. En cualquier caso el aumento de recursos para la prestación del servicio estará siempre sujeto a autorización expresa del Politecnico Grancolombiano

**CLIENTE.**

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados CLIENTE deberá informar a PROVEEDOR de posibles picos relativos al uso de recursos derivados de su actividad empresarial. Dicha notificación deberá realizarse como mínimo con 4 días de anterioridad.

1. **Gestión de incidentes y peticiones del servicio**

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

* **Normales:** Incidentes que no implican la detención total del servicio o que o comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.
* **Críticos:** Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo

Por lo que respecta, a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TAREA** | **T. RESPUESTA** | **T. RESOLUCIÓN** |
| Peticiones | 8 horas | 16 horas |
| Incidencia Normal | 4 horas | 8 horas |
| Incidencia Critica | 2 horas | 4 horas |

1. **SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

Todas las tareas descritas en el apartado II de este acuerdo dispondrán de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio.

Por otra parte, se proporcionará a CLIENTE informes mensuales que indicarán el rendimiento de los niveles de servicio. Este informe se pondrá a disposición de CLIENTE durante la primera semana de cada mes.

1. **Penalizaciones por incumplimiento**

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte de PROVEEDOR a CLIENTE. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: leve y grave.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INCUMPLIMIENTO** | **DESVIACIÓN LEVE** | **DESVIACION GRAVE** |
| T. de respuesta excedida (Incidente Normal) | Entre 2 y 4 horas | Mayor a 4 horas |
| T. de resolucion excedida (Incidente Normal) | Entre 4 y 8 horas | Mayor a 8 horas |
| % de disponibilidad inferior al ofrecido | Entre 92 y 94% | Menor al 94% |

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, PROVEEDOR deberá compensar a CLIENTE. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INCUMPLIMIENTO** | **PENALIZACION POR INCUMPLIMIENTO LEVE** | **PENALIZACION POR INCUMPLIMIENTO GRAVE** |
| T. de respuesta excedida (Incidente Normal) | 1% de descuento en la próxima factura | 4% de descuento en la próxima factura |
| T. de resolucion excedida (Incidente Normal) | 1% de descuento en la próxima factura | 4% de descuento en la próxima factura |
| % de disponibilidad inferior al ofrecido | 2% de descuento en la próxima factura | 10% de descuento en la próxima factura |

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales.

* En el caso de que se den más 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.
* En el caso de que se den más de 3 incumplimiento graves en el plazo de un mes, PROVEEDOR compensará con un mes de servicio gratuito a CLIENTE.

1. **FINALIZACIÓN**

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante todo el periodo de tiempo que dure la prestación del servicio.

En nombre y representación de CLIENTE

En nombre y representación de PROVEEDOR