

# CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

## 1. PARTES

Este Contrato de Nivel de Servicio (SLA) es un acuerdo entre **PentaDocs** y \_\_\_\_\_ para garantizar la calidad y disponibilidad del sistema de software **QuickContentMedia**.

## 2. OBJETIVO

Con el presente Contrato de Nivel de Servicio (SLA) se busca definir los requisitos de servicio de calidad, disponibilidad, soporte y mantenimiento del sistema **QuickContentMedia**. A partir del presente SLA se busca garantizar que la plataforma funcione de forma adecuada, sin interrupciones significativas en la gestión, compra y descarga de contenidos digitales. A su vez, el presente SLA define también los mínimos niveles de desempeño, tiempos de las respuestas a las incidencias y las responsabilidades de las partes para garantizar la satisfacción del usuario y la continuidad del servicio.

## 3. ALCANCE Y METAS

Este SLA cubre:

- Disponibilidad del sistema.
- Soporte técnico.
- Tiempos de respuesta y resolución de incidencias.
- Mantenimiento y actualizaciones.

## 4. DESCRIPCIÓN

El sistema debe cumplir con los siguientes requisitos específicos del usuario (RU):

### 4.1. Registro y Gestión de Usuarios

#### 4.1.1. RU1 - Registro de Usuarios

- Un usuario debe poder registrarse proporcionando la siguiente información obligatoria:
  - Nombre completo
  - Correo electrónico válido
  - Contraseña segura
- El sistema debe verificar que el correo electrónico no esté registrado previamente.

Requerimientos no funcionales: RNF1 (Seguridad)

#### 4.1.2. RU2 - Inicio de Sesión

- Un usuario debe poder iniciar sesión con su correo electrónico y contraseña previamente registrados.

Requerimientos no funcionales: RNF1 (Seguridad)

4.1.3. RU3 - Modificación de Contraseña

- Un usuario autenticado debe poder modificar su contraseña desde la configuración de su perfil.
- Para cambiar la contraseña, el usuario debe proporcionar la contraseña actual y la nueva contraseña.

Requerimientos no funcionales: RNF1 (Seguridad)

4.1.4. RU4 - Saldo y Recarga de Dinero

- Un usuario debe poder visualizar su saldo en todo momento desde su perfil.
- Para recargar dinero en su cuenta, podrá utilizar tarjeta de crédito/débito
- Una vez realizado el pago, el saldo debe actualizarse inmediatamente.

Requerimientos no funcionales: RNF1 (Seguridad), RNF2 (Usabilidad)

4.1.5. RU5 - Eliminación de Cuenta

- Un usuario solo podrá eliminar su cuenta si su saldo es igual a **cero**.
- Al eliminar su cuenta, el usuario pasará a ser un **"ex-cliente"**, lo que significa que:
  - No podrá volver a iniciar sesión.
  - No podrá recuperar contenidos comprados previamente.
  - No podrá recibir regalos.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

## 4.2. Compra y Descarga de Contenidos

4.2.1. RU6 - Visualización del Catálogo de Contenidos

- Un usuario debe poder explorar un catálogo de contenidos organizados por categorías, tales como:
  - **Imágenes** (fotografías, ilustraciones)
  - **Música** (pistas, efectos de sonido)
  - **Videos** (clips, animaciones)

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

4.2.2. RU7 - Información de un Contenido

- Cada contenido debe mostrar la siguiente información detallada:
  - Nombre
  - Autor
  - Descripción
  - Precio
  - Categoría
  - Tipo de archivo
  - Tamaño del archivo
  - Calificación promedio (del 1 al 10)
  - Descuentos aplicables

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

4.2.3. RU8 - Contenidos al Carrito

- Un usuario autenticado debe poder agregar o eliminar uno o más contenidos al carrito de compras.
- Dentro del carrito, el usuario podrá ver:
  - Nombre del contenido
  - Precio individual
  - Descuento aplicado (si corresponde)
  - Total a pagar

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

#### 4.2.4. RU9 - Opciones de Compra desde el Carrito

- Desde el carrito, un usuario podrá elegir entre:
  - a) Comprar los contenidos**
    - El sistema verificará que el usuario tenga saldo suficiente.
    - Si el pago se procesa con éxito, el usuario podrá descargar los contenidos de inmediato desde su historial de descargas.

Requerimientos no funcionales: RNF3 (Portabilidad), RNF4 (Escalabilidad)

#### **b) Regalar un contenido a otro usuario**

- El usuario debe ingresar el **email del destinatario**.
- Si el destinatario existe en la plataforma, recibirá una notificación del regalo.
- El saldo del comprador se descontará y el destinatario podrá descargar el contenido sin costo adicional.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF3 (Portabilidad)

#### 4.2.5. RU10 - Descarga de Contenidos Comprados

- Un usuario debe poder acceder a su historial de descargas en cualquier momento.
- Desde el historial, podrá:
  - Ver los contenidos comprados anteriormente.
  - Descargar nuevamente los archivos sin límite de tiempo.

Requerimientos no funcionales: RNF3 (Portabilidad)

#### 4.2.6. RU11 - Descuentos por Fidelidad

- Un usuario que haya acumulado gastos en descargas por un monto superior a un **límite establecido** debe recibir automáticamente un **20% de descuento**.
- En el carrito de compras se puede elegir qué producto aplicar descuento en caso de que el monto total supere el monto establecido, además este es acumulativo, es decir si el monto establecido es 15 y la compra es de 30, entonces puede elegir dos productos a los cuales aplicarles el 20% de descuento.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad)

#### 4.2.7. RU12 - Recepción de Regalos

- Un usuario debe recibir una notificación cuando otro usuario le haya regalado un contenido.
- El contenido aparecerá en su historial de descargas sin costo adicional.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF3 (Portabilidad)

### 4.3. Gestión de Promociones y Descuentos

#### 4.3.1. RU13 - Visualización de Promociones

- Los usuarios deben poder acceder a una ventana específica donde se muestran todas las promociones vigentes.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

#### 4.3.2. RU14 - Aplicación de Descuentos

- Antes de finalizar la compra, el sistema debe mostrar claramente qué descuentos se aplican a los contenidos del carrito.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

#### 4.3.3. RU15 - Gestión de Promociones por Administradores

- Un administrador debe poder:
  - Crear promociones indicando el porcentaje de descuento, fecha de inicio y fecha de finalización.
  - Modificar y eliminar promociones.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad), RNF5 (Mantenibilidad)

#### 4.3.4. RU16 - Restricción de Promociones

- Un contenido solo puede tener **una promoción activa a la vez**.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

### 4.4. Gestión de Calificaciones y Rankings

#### 4.4.1. RU17 - Calificación de Contenidos

- Un usuario solo puede calificar un contenido si lo ha descargado.
- La calificación será en una escala del **1 al 10** y solo podrá otorgarse **una vez por contenido**.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad)

#### 4.4.2. RU18 - Ranking de Contenidos Más Descargados

- Los usuarios deben poder ver un ranking de los contenidos más descargados.
- Este ranking debe actualizarse semanalmente y mostrar la posición de cada contenido en la semana anterior.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad)

4.4.3. RU19 - Ranking de Contenidos Mejor Calificados

- Se debe mostrar un ranking de los contenidos con **mejor calificación promedio**.
- Debe incluir la posición en la semana anterior.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad)

4.4.4. RU20 - Ranking de Usuarios con Más Descargas

- Un usuario debe poder ver un ranking de los clientes con **más descargas** en los últimos **seis meses**.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad)

## 4.5. Administración del Portal

4.5.1. RU21 - Gestión de Contenidos

- Un administrador debe poder agregar, modificar y eliminar contenidos.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF5 (Mantenibilidad)

4.5.2. RU22 - Gestión de Categorías y Subcategorías

- Un administrador debe poder crear y administrar categorías sin límite de profundidad.

Requerimientos no funcionales: RNF4 (Escalabilidad), RNF5 (Mantenibilidad)

4.5.3. RU23 - Gestión de Usuarios

- Un administrador debe poder:
  - Buscar usuarios por código.
  - Recargar saldo a usuarios.

Requerimientos no funcionales: RNF1 (Seguridad), RNF5 (Mantenibilidad)

4.5.4. RU24 - Información Detallada de Usuarios

- Un administrador debe poder ver información detallada de un usuario, incluyendo:
  - Historial de descargas
  - Saldo actual

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF3 (Portabilidad)

4.5.5. RU25 - Información Detallada de Contenidos

- Un administrador debe poder visualizar información detallada de un contenido, como:

- Nombre
- Autor
- Descripción
- Precio
- Categoría
- Calificación promedio

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad)

## 4.6. Historial y Consultas del Sistema

- 4.6.1. RU26 - Un usuario debe poder ver y consultar su historial de descargas en su perfil y visualizar los títulos en orden cronológico inverso.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF3 (Portabilidad).

- 4.6.2. RU27 - Un usuario debe poder visualizar y gestionar las calificaciones que ha dado a los contenidos descargados, incluyendo una lista de todas sus evaluaciones.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad).

## 4.7. Interfaz y Experiencia del Usuario

- 4.7.1. RU28 - La vista de inicio debe mostrar un catálogo con la información básica de cada contenido, permitiendo una navegación fluida y eficiente.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad).

- 4.7.2. RU29 - La plataforma debe contar con un sistema de filtrado y búsqueda eficiente para encontrar contenidos por nombre, autor o categoría.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad), RNF4 (Escalabilidad).

- 4.7.3. RU30 - Se deben incluir elementos interactivos como una ventana emergente para notificaciones de regalos, mejorando la experiencia del usuario.

Requerimientos no funcionales: RNF2 (Usabilidad).

# 5. MONITOREO Y REPORTES

- **Monitoreo:** El sistema será monitoreado por Alexis Raul Espinoza Villanueva mediante registros de logs, monitoreo de rendimiento y seguimiento de errores **semanalmente**.
- **Reporte:** Los resultados del monitoreo serán reportados mediante paneles de control, reportes automáticos o informes periódicos a través de correo electrónico, plataformas de monitoreo o documentación interna **semanalmente**.

## 6. SOPORTE TÉCNICO

- Horario de atención: Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 (Hora Perú) Se excluyen días festivos nacionales.
- Canales de comunicación:
  - [soporte@gmail.com](mailto:soporte@gmail.com)
  - 955742872

## 7. NIVELES DE SERVICIO

### 7.1. Tiempos de Respuesta y Resolución

| Prioridad de la Incidencia | Como referencia:                  | Tiempo de Respuesta | Tiempo de Resolución |
|----------------------------|-----------------------------------|---------------------|----------------------|
| Crítica                    | Sistema inoperativo               | 1 hora              | 4 horas              |
| Alta                       | Función principal afectada        | 2 horas             | 8 horas              |
| Media                      | Problema con solución alternativa | 4 horas             | 24 horas             |
| Baja                       | Consultas o mejoras menores       | 8 horas             | 48 horas             |

## 8. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

- **Mantenimiento correctivo:** Resolución de fallas detectadas en el sistema.
- **Mantenimiento preventivo:** Acciones para evitar problemas futuros.
- **Mantenimiento evolutivo:** Incorporación de nuevas funcionalidades.

Se notificará a los clientes con **48 horas** de anticipación sobre cualquier mantenimiento programado.

## 9. RESPONSABILIDADES

### 9.1. Responsabilidades del Proveedor

- Mantener el sistema operativo según los términos del SLA.
- Proporcionar soporte técnico en los tiempos establecidos.
- Notificar al cliente sobre mantenimientos programados con al menos 48 horas de anticipación.
- Implementar medidas de seguridad y respaldo de datos.

## 9.2. Responsabilidades del Cliente

- Reportar incidencias a través de los canales establecidos.
- Utilizar el sistema conforme a las indicaciones del proveedor.
- Proporcionar información clara y precisa al solicitar soporte.
- Cumplir con los pagos.

## 10. TIEMPOS Y PLAZOS

El desarrollo del sistema se llevará a cabo en quince semanas desde la fecha en que se firma el contrato.

## 11. PENALIZACIONES

En caso de que **PentaDocs** no cumpla con los niveles de servicio acordados, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

### 11.1. Disponibilidad del Servicio

Se garantiza una disponibilidad mínima del 99.5% mensual.

Si la disponibilidad mensual cae entre 99.49% y 98%, el cliente recibirá un descuento del 5% en la facturación del mes afectado.

Si la disponibilidad mensual es inferior al 98%, el descuento será del 10%.

### 11.2. Tiempo de Respuesta a Incidencias

Las incidencias de prioridad alta (que afecten la compra o descarga de contenidos) deben ser respondidas en un máximo de 4 horas.

Si el tiempo de respuesta supera las 24 horas, el cliente recibirá un bono de servicio equivalente a un día adicional por cada día de retraso.

### 11.3. Errores Críticos en el Sistema

Si se detectan fallos que impidan la operación normal del servicio y estos no son corregidos en un plazo de 48 horas, se otorgará un reembolso del 5% del valor de la suscripción mensual.

Para errores recurrentes (más de 3 veces en un mes), el reembolso será del 10%.

### 11.4. Excepciones

No se aplicarán penalizaciones en casos de fuerza mayor, como desastres naturales, ataques cibernéticos no prevenibles, o interrupciones en servicios de terceros fuera del control del proveedor.

No se aplicarán descuentos si el cliente no reporta la incidencia en un plazo de 48 horas desde su detección.



## 12. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este contrato SLA tiene una duración de doce meses desde su firma y puede ser modificado mediante acuerdo mutuo.

Una vez terminado el desarrollo, el sistema será entregado mediante repositorio en GitHub, enlace de descarga segura o implementación en el servidor del cliente.

Cualquiera de las partes puede finalizarlo con siete días de preaviso, siempre que se cumplan las obligaciones pendientes hasta la fecha de terminación.

## 13. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información compartida en el marco de este contrato será tratada como confidencial y no será divulgada a terceros sin autorización previa.

## 14. FIRMAS

Proveedor: PentaDocs

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

Firma del Cliente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_\_\_