

# Acuerdo De Nivel de Servicio (SLA) Para Profesor Guillermo Calderon Ruiz Por GilUs

Dueño del Documento:

GilUs

Versión	Fecha	Descripción	Elaboradores
1.0	25/03/2021	Contrato de Servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dia de la Vega Abel Elias</li><li>- Guzmán Chiroque Rubén Felix</li><li>- Luque Juárez Camila Andrea</li><li>- Paz Ballón Sebastián André</li></ul>

## Aprobación

*(Al firmar, todos los aprobadores aceptan todos los términos y condiciones en este acuerdo.)*

Aprobadores	Rol	Firma	Fecha de aprobación
Camila Andrea Luque Juárez <i>Representante legal de GilUs</i>	Jefe de Proyecto		23-04-2022
Guillermo Enrique Calderón Ruíz	Cliente		23-04-2022

GilUs

Incorporation Number 00000001

## Tabla de contenidos

1. Vista General del Acuerdo.....	3
2. Metas y Objetivos.....	3
3. Interesados.....	3
4. Validez del Contrato.....	3
5. Tecnologías.....	4
6. Equipo de Desarrollo.....	4
a. Especificación de Roles.....	4
b. Lista de Especialistas.....	5
7. Acuerdo de Servicio.....	6
a. Alcance del Servicio.....	6
b. Responsabilidades del Cliente.....	7
c. Responsabilidades del Proveedor de Servicios.....	7
d. Servicio de Mantenimiento.....	7
8. Gestión del Servicio.....	8
a. Disponibilidad del Servicio.....	8
b. Solicitud del Servicio.....	8
c. Diagrama de Gantt.....	9
9. Requisitos del Sistema.....	9
a. Módulo de Usuario.....	10
b. Módulo de Administrador.....	10

## 1. Vista General del Acuerdo

Este acuerdo representa un Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) entre *GilUs*, a partir de ahora el desarrollador de servicio y Guillermo Enrique Calderón Ruíz, a partir de ahora el cliente, para el servicio de desarrollo de un Sistema asociado un portal de descarga pagada de contenido multimedia.

Este Acuerdo seguirá siendo válido aun en caso de necesitar modificaciones, las cuales antes de realizarse, deberán ser revisadas y aprobadas por ambas partes y los cambios se verán reflejados en un documento añadido al contrato original.

## 2. Metas y Objetivos

El objetivo de este documento es obtener un acuerdo mutuo entre los desarrolladores de servicios y el cliente, para el aprovisionamiento del software a desarrollar.

Los objetivos de este acuerdo son:

- Proveer una referencia clara de las obligaciones, roles y/o responsabilidades, y alcance.
- Presentar una descripción clara, concisa y medible sobre la prestación del servicio al cliente.
- Coincidir las percepciones de la prestación del servicio esperadas con la prestación de servicios reales.

## 3. Interesados

Los Proveedores del Servicio y el Cliente serán usados como base para el acuerdo, y representan a los principales interesados asociados con este SLA:

**Proveedores de Servicio:** GilUs (“Proveedor”)

**Cliente:** Guillermo Calderon 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.

Los contenidos de este documento pueden ser corregidos en un documento añadido al contrato según los cambios requeridos durante el desarrollo, siempre que se obtenga el acuerdo mutuo de los principales interesados y se comunique a todas las partes afectadas. El propietario del documento incorporará todas las revisiones posteriores y obtendrá acuerdos y aprobaciones mutuas según sea necesario.

## 5. Tecnologías

Para el desarrollo del proyecto se utilizarán las siguientes tecnologías:

- Google:
  - Google Slides
  - Google Docs
- Visual Studio
- Moqups
- Monday.com
- Draw.io
- StarUML
- Github
- XCode
- Selenium
- Heroku

## 6. Equipo de Desarrollo

### a. Especificación de Roles:

- **Jefe de proyecto:**  
Es el responsable de dirigir y supervisar la gestión del proyecto.
- **Administrador de recursos:**  
Es quien se encarga de controlar y gestionar el uso de los recursos humanos, tecnológicos y varios para la realización de las actividades.
- **Desarrollador frontend:**  
Se encarga de desarrollar el apartado de la interfaz del sistema.
- **Desarrollador backend:**  
Es el responsable de desarrollar la base de datos del sistema.
- **Integrador de código:**  
Es quien se encarga de poder integrar el código desarrollado en frontend con el código desarrollado en backend para el correcto funcionamiento del software.

- **Documentador:**

Es el responsable de realizar la documentación conforme al avance que se realice durante el desarrollo del proyecto. Comprende los diagramas UML, el plan de trabajo, el contrato y mockups. Así como la explicación del funcionamiento del software.

- **Stakeholders:**

Son aquellas personas, organizaciones o empresas cuyo apoyo permite que una organización exista, sin requerir una relación directa entre estos grupos con el desarrollo de los servicios o productos que la organización desarrolla.

Por ejemplo, pueden considerarse como Stakeholders de nuestro producto:

- a. Clientes finales
- b. Accionistas
- c. Proveedores
- d. Trabajadores de otros departamentos
- e. Medios de comunicación

En nuestro caso tenemos un stakeholder el cual será nuestro cliente final.

**b. Lista de Especialistas:**

Todos los roles del equipo de trabajo serán rotativos. Ya que los profesionales contratados, son personas que tienen capacitaciones en cada uno de estos roles. Sin embargo, si en algún momento, alguna duda se llegase a manifestar en alguno de estos roles, el miembro del equipo que la manifieste podrá consultar con el especialista, que también guiará parte del equipo.

Rol	Miembro	Encargo
Jefe de proyecto	<ul style="list-style-type: none"><li>Camila Andrea Luque Juárez</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Asegura el buen desarrollo del proyecto</li></ul>
Administrador de recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>Rubén Félix Guzmán Chiroque</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gestiona los recursos destinados a cada</li></ul>

		actividad
Desarrollador backend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camila Andrea Luque Juárez</li> <li>• Abel Elías dia de la Vega</li> <li>• Rubén Félix Guzmán Chiroque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la base de datos</li> </ul>
Desarrollador frontend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camila Andrea Luque Juárez</li> <li>• Sebastian André Paz Ballón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo HTML, CSS, JS</li> </ul>
Integrador de código	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rubén Félix Guzmán Chiroque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integra el código desarrollado en backend y frontend</li> </ul>
Documentador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sebastian André Paz Ballón</li> <li>• Abel Elías dia de la Vega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar los diagramas UML</li> <li>• Realizar los versionamientos del plan de trabajo</li> <li>• Realizar modelo Entidad - Relación</li> <li>• Realizar modelo Relacional</li> </ul>
Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guillermo Enrique Calderón Ruiz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente</li> </ul>

## 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 del portal de descarga pagada de contenido multimedia, cumpliendo con los requisitos especificados por el cliente.
2. Se brindará también el servicio de mantenimiento siempre y cuando esté dentro de las fechas de soporte especificadas en el punto 8.a de este 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**

1. Informar oportunamente acerca de cualquier falla, desperfecto, actualización o modificación en el sistema.
2. No recurrir a compañías de terceros que involucren alguna modificación o cambio en los archivos propios del software.
3. Hacer el uso correcto de los componentes del software.
4. No modificar, borrar o agregar ningún archivo al software sin la asistencia del personal calificado de la empresa GilUs

#### **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 está habilitada para usar o vender a terceros la información proporcionada por el cliente para el desarrollo del software.

#### **d. Servicio de mantenimiento**

Durante la etapa de desarrollo del software, se realizará un mantenimiento constante del mismo para asegurar su eficiencia y estabilidad. El mantenimiento se dará en caso que el cliente o un desarrollador encuentre alguna falla en el sistema. Cuando el software sea entregado al cliente, se dará un plazo de 2 meses para poder realizar el mantenimiento y las correcciones correspondientes, en el caso que se requiera. Después de ese período de tiempo si ambas partes llegan a un consenso existe la posibilidad de redactar un nuevo contrato específico para el mantenimiento. El mantenimiento correctivo incluye la reinstalación de software en caso de anomalías en el funcionamiento y recuperación de datos de copias de seguridad en caso de pérdida de los mismos.

## 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 3 meses que comienzan a partir de la finalización y entrega del producto, son los siguientes:

- **Soporte telefónico:** Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
  - Las llamadas recibidas fuera del horario de oficina se enviarán a un teléfono móvil y se harán esfuerzos para responder la llamada.
- **Soporte por correo electrónico:** Monitoreado de Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
  - Se recibirán correos electrónicos fuera del horario de oficina, sin embargo, no se puede garantizar ninguna acción hasta 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:

- i. 0-12 horas para problemas clasificados como de alta prioridad.
- ii. En 24-72 horas para problemas clasificados como de prioridad media.
- iii. Dentro de 7 días hábiles para problemas clasificados como de baja prioridad.



## c. Diagrama de Gantt

Planificación	Estado	Prioridad	Cronograma	
Elaboración de mockups			Mar 19 - 24	
Presentación de mockups			Mar 28	
Análisis de requisitos	Listo	Alta	Apr 14 - 16	
Diagrama de Gantt	Listo	Alta	Apr 14 - 17	
Elaboración de diagramas UML	Interrumpido		Apr 15 - May 20	
Especificaciones de casos de uso	Interrumpido		Apr 17 - 20	
Presentación del Plan de Trabajo			Apr 23	
Revisión del Plan de Trabajo			Apr 23	
Configuración del repositorio			Apr 24	
Actualización del repositorio			-	

  

Ejecución	Estado	Prioridad	Cronograma	
Desarrollo HTML			abr. 25 - may. 22	
Desarrollo CSS			may. 2 - 22	
Desarrollo Flask			may. 11 - 15	
Desarrollo Javascript			may. 16 - 22	
Desarrollo Base de Datos			may. 23 - jun. 7	
Testing de software con los desarrolladores			jun. 1 - 7	
Desarrollo Heroku			jun. 4 - 7	

  

Entrega	Estado	Prioridad	Cronograma	
Testing del software con el usuario			jun. 10 - 25	
Entrega del software al cliente			jun. 27 - jul. 2	
Creación de documentación sobre el software			jun. 8 - 25	

## 9. Requisitos del sistema

Las siguientes secciones proporcionan detalles relevantes sobre los requerimientos del sistema.

**a) Módulo de usuario:**

En este módulo se permitirá que el usuario pueda navegar, utilizar y operar las opciones que están disponibles en el sistema.

**b) Módulo de administrador:**

En este módulo se permitirá que el usuario de tipo administrador maneje, opere y edite las opciones disponibles en el sistema.

Requisito	Funcional/ No funcional	Módulo
1. El sistema deberá poder almacenar archivos, cuentas e historiales.	Funcional	- Administrador
2. El sistema deberá permitir al administrador subir y eliminar contenido.	Funcional	- Administrador
3. El sistema deberá permitir al administrador crear y eliminar categorías.	Funcional	- Administrador
4. El administrador podrá acceder a la interfaz asignada a su cargo.	Funcional	- Administrador
5. El usuario podrá crear una cuenta con su nombre, apellido, email y un password.	Funcional	- Usuario
6. El usuario podrá descargar, calificar (del 1 al 10) y dejar un comentario del contenido al realizar la compra.	Funcional	- Usuario
7. El sistema verificará que el email y el password ingresados por el usuario sean correctos.	Funcional	- Administrador
8. El usuario podrá visualizar el contenido del sistema.	Funcional	- Usuario
9. El sistema deberá permitir al administrador crear promociones en el contenido.	Funcional	- Administrador
10. El administrador deberá indicar una fecha de inicio y fecha fin para las promociones, así como el porcentaje de descuento ofertado.	Funcional	- Administrador
11. El usuario podrá comprar y descargar los archivos.	Funcional	- Usuario
12. Cada cuenta de usuario contará con el monto de su saldo.	Funcional	- Usuario
13. El contenido del sistema deberá contener la siguiente información: nombre, autor, descripción, precio, categoría, puntuación, tipo de archivo, extensión, tamaño de archivo, mime-type, y el	Funcional	- Administrador

archivo en sí.		
14. El sistema tendrá que brindar un espacio para visualizar las notificaciones.	Funcional	- Administrador
15. El administrador podrá visualizar las descargas de un usuario en específico.	Funcional	- Administrador
16. El sistema tendrá registradas las descargas de los usuarios en el apartado historial.	Funcional	- Administrador
17. El usuario podrá visualizar su contenido descargado.	Funcional	- Usuario
18. El sistema solicitará número de tarjeta, mes y año de vencimiento, cvv, nombre, apellido, email, seleccionar visa o mastercard al efectuar una recarga.	Funcional	- Administrador
19. El sistema deberá permitir descargar de manera ilimitada archivos al administrador.	Funcional	- Administrador
20. El administrador podrá visualizar un ranking de los usuarios con mayor número de descargas.	Funcional	- Administrador
21. El administrador podrá visualizar un ranking del contenido más descargado y del contenido más valorado.	Funcional	- Administrador
22. El usuario podrá dar de baja su cuenta, solo si es que esta tiene el saldo en cero, en caso contrario se le notificará que no puede dar de baja su cuenta hasta retirar su dinero.	No Funcional	- Usuario
23. El sistema deberá habilitar un descuento del 20% en contenido al usuario cada tres descargas.	No Funcional	- Administrador
24. Los usuarios del portal podrán regalar contenido a otros usuarios.	Funcional	- Usuario
25. Al hacerse efectivo un regalo, se le notificará a los usuarios (emisor y receptor) la entrega del mismo.	Funcional	- Usuario
26. El sistema deberá poder admitir cualquier tipo de archivo.	Funcional	- Administrador
27. Un contenido solo puede tener una promoción asociada.	No Funcional	- Administrador
28. Al eliminar una cuenta, esta no se eliminará de la base de datos del software, sino que pasará a estar almacenada como cuenta desactivada.	No Funcional	- Usuario