

## Acuerdo de nivel de servicio

### I. Introducción

#### A. Alcance y objetivos

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que chain.dev, en adelante **PROVEEDOR**, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio de **DESARROLLO DE SOFTWARE** a **ACME**, en adelante **CLIENTE**.

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

#### B. Partes

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

De una parte, **CLIENTE**, con C.I.F. \_\_\_\_\_ **CIF CLIENTE**\_\_\_\_\_ y domicilio social en \_\_\_\_\_ **DOMICILIO SOCIAL CLIENTE**\_\_\_\_\_, representada por **D. AQUILES BRINCO** actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de **GERENTE**.

De otra parte, **PROVEEDOR** como prestadora del servicio **DE DESARROLLO DE SOFTWARE**, con C.I.F. **1.679.415.785** y domicilio social en **TULUÁ, VALLE DEL CAUCA**, representada por **D. ALBERTO OSORIO** actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de **DESARROLLADOR**.

#### C. Duración

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva de **18 del 12 del 2021**, siendo la duración del mismo la establecida hasta la fecha de finalización del contrato.

### II. Descripción del servicio

El servicio prestado por **PROVEEDOR** a **CLIENTE** y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es **PÁGINA WEB** consistente en **EL MANEJO DE LA FACTURACIÓN DENTRO DE LA CLÍNICA VETERINARIA QUE POSEE LA EMPRESA ACME**.

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

**FACTURAR - PERMITE AL EMPLEADO, O ADMINISTRADOR, REALIZAR UNA FACTURA A NOMBRE DE UN CLIENTE.**

**VISUALIZAR DATOS DE LA BASE DE DATOS - PERMITE AL EMPLEADO, O ADMINISTRADOR, VISUALIZAR LOS DATOS QUE POSEEN EN LOS APARTADOS QUE TIENE LA BASE DE DATOS (PRODUCTOS, CLIENTES, MASCOTAS, EMPLEADOS Y FACTURAS).**

**REGISTRAR EMPLEADO - PERMITE AL ADMINISTRADOR REGISTRAR UN EMPLEADO NUEVO.**

**REGISTRAR CLIENTE - PERMITE AL EMPLEADO, O ADMINISTRADOR, REGISTRAR UN EMPLEADO NUEVO.**

**REGISTRAR MASCOTA - PERMITE AL EMPLEADO, O ADMINISTRADOR, REGISTRAR UN EMPLEADO NUEVO.**

**VER REPORTES - PERMITE AL ADMINISTRADOR VISUALIZAR LA CANTIDAD DE PRODUCTOS QUE SE HAN VENDIDO DE CADA UNO Y LA CANTIDAD EN VENTAS HECHAS POR CADA EMPLEADO.**

### III. Aspectos técnicos

#### A. Disponibilidad

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

Tarea	% de disponibilidad	Horario del servicio
Reiniciar la base de datos	95%	24/7
Soporte técnico	90%	24/7
Conseguir datos directamente de la base de datos	90%	24/7

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

#### B. Continuidad

**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 **80 HORAS** desde el momento del siniestro.

#### C. 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 de **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 **1 SEMANA**.

#### D. 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 no 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

Tarea	T. de respuesta	T. de resolución
Peticiones	20 horas	32 horas
Incidencia normal	8 horas	16 horas
Incidencia crítica	4 horas	8 horas

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

EL CAU estará disponible en el siguiente horario de soporte: **10X5 (LMXJV 9:00 – 19:00)**.

#### IV. 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.

#### V. 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	Desviación grave
T. de respuesta excedido Incidencia normal	Entre 4 y 6 horas	Más de 6 horas
T. de resolución excedido Incidencia normal	Entre 2 y 4 horas	Más de 4 horas
% de disponibilidad inferior al ofrecido	Entre 99,98% y 99,90%	Menor que 99,90%

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	Penalización por incumplimiento leve	Penalización por incumplimiento grave
T. de respuesta excedido Incidencia normal	2% de descuento en la factura.	4% de descuento en la factura.
T. de resolución excedido Incidencia normal	2% de descuento en la factura.	4% de descuento en la factura.
% de disponibilidad inferior al ofrecido	4% de descuento en la factura.	10% de descuento en la factura.

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

Ejemplo: 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.

Ejemplo: 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**.

#### VI. 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**

**JAIME ALBERTO OSORIO**

**1.578.148.524**

**DESARROLLADOR**