

Contrato de cliente de PetClinic Services (PSG2-2122-G6-63)



Participantes:

Luis Cerrato Sánchez (Desarrollador)

Carmen Galván López (Desarrollador)

Ezequiel González Macho (Desarrollador)

Antonio Quijano Herrera (Desarrollador)

Juan Salado Jurado (Desarrollador)

Álvaro Úbeda Ruiz (Scrum máster y desarrollador)

1. Índice

Índice	2
Tabla de cambios	2
Presentación	3
Implicados	3
Duración	3
Servicios ofrecidos	3
Descripción del servicio	3
Aspectos técnicos	4
Garantías y penalizaciones	4
Informe sobre las incidencias y peticiones recibidas	4

2. Tabla de cambios

FECHA	Descripción
12/05/2022	Creado documento y estructura
14/05/2022	Finalizado documento

3. Presentación

3.1. Implicados

En nombre del grupo PSG-G6-63, propietarios de la aplicación Petclinic, nos comprometemos a cumplir todos los términos y servicios detallados en el presente documento, asegurando estándares de calidad elevados. Además, ofrecemos soporte y mantenimiento para los servicios ofrecidos.

3.2. Duración

El presente acuerdo toma como fecha de inicio el día 20 de septiembre de 2021 y será válido hasta el 20 de junio de 2022, con posibilidad de renovación previamente acordada y con duraciones inferiores a 10 meses.

4. Servicios ofrecidos

4.1. Descripción del servicio

El servicio ofrecido por el proveedor (grupo PSG2-g6-63) consiste en la aplicación web Petclinic. Esta proporciona soporte para la gestión de una clínica veterinaria, permitiendo el registro, consulta y modificación de diversos aspectos de la clínica. Además, existen funcionalidades extras como el soporte para adopción de mascotas, soporte para un hotel de mascotas, soporte para la gestión de causas benéficas y sus respectivas donaciones.

El servicio incluye el mantenimiento y soporte de la aplicación. Específicamente dos tipos de mantenimiento:

- Mantenimiento correctivo

Se solucionarán todos aquellos fallos que se detecten durante el funcionamiento del software. Será gestionado mediante *incidencias*.

- Mantenimiento perfectivo y aumentativo

Se implementarán nuevas funcionalidades o se refinarán las ya existentes. Será gestionado mediante *peticiones de cambios*.

El servicio **Petclinic4PO** sólo permite a sus usuarios (propietarios de mascotas), solicitar resoluciones de incidentes.

El servicio **Petclinic4CO**, en cambio, permite a sus usuarios (propietarios de clínicas) solicitar resoluciones de incidentes, así como, solicitudes de usuarios y solicitudes de cambios (RFC).

4.2. Planes de precios

A. BASIC

- El precio es de 20 € / mes.
- No ofrece SLA.
- + Hasta 3 veterinarios.
- + Hasta 200 visitas / mes.
- + Permite perros y gatos.

B. ADVANCED

- El precio es de 30 € / mes.
- + Ofrece SLA.
- + Gestión de más de una clínica.
- + Hasta 10 veterinarios.
- + Hasta 700 visitas / mes.
- + Permite perros, gatos, pájaros y hamsters.

C. PRO

- El precio es de 40 € / mes.
- + Ofrece SLA.
- + Gestión de más de una clínica.
- + Reportar incidentes a los dueños de las mascotas.
- + Hasta 45 veterinarios.
- + Hasta 1500 visitas / mes.
- + Permite perros, gatos, pájaros, hamsters, lagartos y serpientes.

Disponibilidad del servicio técnico:

De Lunes a Sábado, de 8:00 a 20:00. Domingos, de 9:00 a 14:00.

5. SLAs

5.1 Tiempos de respuestas ante incidencias y peticiones

Nuestro equipo utilizará los parámetros TTO (tiempo que se tarda en asignar una tarea) y TTR (tiempo que se tarda en resolver dicha tarea) para poder medir el tiempo aproximado de respuesta ante incidencias y peticiones de cambios.

Concretamente nuestro equipo se compromete a cumplir con los siguientes valores medidos en horas:

- Incidentias:

PRIORIDAD	TTO (horas)	TTR (horas)
crítica	1	3
alta	2	6
media	3	12
baja	5	24

- Peticiones de cambios:

PRIORIDAD	TTO (horas)	TTR (horas)
crítica	4	6
alta	8	12
media	10	24
baja	15	48

5.2 Horarios de soporte para usuarios

De Lunes a Sábado, de 8:00 a 20:00. Domingos, de 9:00 a 14:00.

5.3 Niveles de prioridad (urgencia e impacto)

		IMPACTO		
		BAJO	MEDIO	ALTO
URGENCIA	BAJA	4	4	3
	MEDIA	4	3	2
	ALTA	3	2	1

5.4 Mecanismo de monitorización

Para monitorizar el cumplimiento de este acuerdo de cliente, nuestro equipo redactará un documento titulado “Monitorización del acuerdo de cliente de PetClinic Services” en el que se detallará cronológicamente el desarrollo de las distintas implementaciones realizadas para cumplir con las peticiones de los clientes, incluyendo detalles como la persona asignada a la implementación o las horas dedicadas en la misma.

5.5 Compensaciones en caso de no cumplimiento del servicio

Nombre	Descripción	Unidad	Objetivo
C01	Porcentaje de incidencias con prioridad crítica resueltas en plazo.	Porcentaje	C01 80%
C02	Porcentaje de incidencia con prioridad alta resueltas en plazo.	Porcentaje	C02 75 %
C03	Porcentaje de incidencia con prioridad media resueltas en plazo.	Porcentaje	C03 70 %
C04	Porcentaje de incidencia con prioridad baja resueltas en plazo.	Porcentaje	C04 65%

C05	Porcentaje de solicitudes de cambios con prioridad crítica resueltas en plazo.	Porcentaje	C05 90%
C06	Porcentaje de solicitudes de cambios con prioridad alta resueltas en plazo.	Porcentaje	C06 85%
C07	Porcentaje de solicitudes de cambios con prioridad media resueltas en plazo.	Porcentaje	C07 80%
C08	Porcentaje de solicitudes de cambios con prioridad baja resueltas en plazo.	Porcentaje	C08 75%

Por cada entrada de esta tabla que se incumpla a final de mes, nuestro equipo se compromete a devolver un 5% de la cuota mensual contratada por el usuario dependiendo de su plan.

6. Changelog

A. Página de soporte

Proporcionar los detalles de contacto (página web, emails y teléfonos) del equipo de soporte de la aplicación Petclinic.

B. Plan de mejora

Permitir a los propietarios de la clínica elegir un nuevo plan de precios más elevado del actual (los propietarios de mascotas no están autorizados a hacer esto). Por defecto, todos los usuarios de Petclinic empezarán en el plan básico. Desde el momento en el que el plan es actualizado, las características y los términos de uso de la aplicación deberán ajustarse al nuevo plan elegido.

C. Interfaz acorde con el contrato

Ajustar la interfaz de la aplicación al plan de precios asociado con el usuario logueado. Esta característica será decrementada incrementalmente, significando que para la primera petición de actualización solo soportará el plan Básico, después en una actualización posterior el plan Avanzado, y la actualización final soportará el plan Pro.

D. Acuerdo del actual cliente

Muestre el Acuerdo de Cliente actualmente activo y las dos versiones anteriores del mismo (consulte el punto anterior) en la web sin necesidad de iniciar sesión. Los detalles de precios deben mostrarse por separado del CA. En una actualización posterior, mostrar solo a los usuarios autenticados los términos de uso derivados del plan de precios elegido.

E. Extensiones basadas en APIs

Agregue funciones que necesiten el uso de al menos dos APIs externas. No es necesario integrar realmente las APIs dentro del código base (la integración real se propone como tareas adicionales, consulte a continuación), pero al menos la interfaz de usuario debería simular lo que ofrecerían esas API. Estas funciones solo deben estar disponibles para usuarios Avanzados o Pro.

7. Identification

VERSION: *PSG2_2122_G6_63_CA_V1*