

INTRODUCCIÓN

A continuación se presentara o se dará solución a una serie de preguntas que son de vital importancia en cuanto a costos de nuestro software, acuerdos de servicios y los criterios mínimos de aceptación requeridos por el cliente, los cuales deben ser implementados en el software para la plena satisfacción del cliente a la hora de entrega del producto.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

1. ¿Establezca los acuerdos de nivel de servicios?

Definición del servicio

Se proveerá el sistema de gestión de activos de información a la compañía MUNDIAL SEGUROS S.A, este software estará de dedicado a la recolección y tratamiento de los activos de información de dicha organización.

Obligaciones del contratante

El contratante se compromete a mantener las siguientes condiciones en el servicio:

- Disponibilidad del servicio (98%) de tiempo al año disponible
- Persistencia de la base de datos (99%) de los datos ingresados por el usuario
- Tiempo de respuesta máximo a incidentes 2 horas
- Tiempo de atención a solicitudes de soporte 4 horas

Obligaciones del contratista (empresa)

El contratista se compromete a mantener las siguientes condiciones para la operación del servicio:

- Disponer de un servidor dedicado, con las siguientes características: procesador de 2 núcleos con 8 GB de memoria RAM y 100 GB de disco duro para almacenamiento.
- Canal de red de 10 Megas bytes
- Disponer de personal de soporte de nivel uno

Mecanismos para escalar solicitudes de soporte

El contratista deberá escalar las solicitudes ante incidentes por fallas en el aplicativo con un tiempo máximo de 24 horas una vez detectada la falla, esto se deberá realizar vía correo electrónico a la siguiente cuenta

SoporteTecnicoSGAI@gmail.com.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
INGENIERÍA DEL SOFTWARE II
COSTOS-ACUERDOS-ANS

La atención a incidentes se categorizara de acuerdo a la siguiente tabla:

Categoría de error 1	Error crítico	Fallo grande y crítico del servicio debido al cual el servicio queda totalmente interrumpido.	El 95% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de dos horas durante el horario comercial.
Categoría de error 2	Error considerable	Fallo esencial del servicio debido al cual el servicio queda interrumpido de forma masiva o que tiene como consecuencia grandes retrasos.	El 85% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de cuatro horas durante el horario comercial.
Categoría de error 3	Error de gravedad media	Fallo del servicio estándar que o no influye nada en el escaneo de correos electrónicos y en su reenvío o lo hace de forma no considerable.	El 75% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de ocho horas durante el horario comercial.
Categoría de error 4	Error mínimo	Solicitudes de información en relación con los servicios	El 65% de todas las averías serán reparadas en el transcurso de ocho horas durante el horario comercial.

COSTOS DEL SOFTWARE

2. ¿Realice cotización de su producto?

- Comparando en el mercado se encuentra un producto similar llamado EAR/PILAR, el cual su licencia comercial para negocio está en 1.500 euros (\$ 3'629.655).
- De acuerdo a lo anterior la licencia de uso por usuario tendría un costo de \$2'500.000, ya que la Compañía requiere 16 licencias el costo total tendría un valor de \$40.000.000

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

3. ¿Determine los criterios de aceptación?

- **Entorno web:** Entorno web, que facilitara la conexión con otras sucursales
- **Parametrización de roles y perfiles:** Para la Parametrización de roles y perfiles se deben tener en cuenta 4 roles que son: gerentes, gestores, administradores y auditores
- **Calcular valores de riesgo:** En este entorno se deben calcular las valoraciones inherentes y residuales
- **Generar reportes:** Se deben generar reportes a petición del cliente
- **Responder a errores de ingreso:** se deben generar mensajes de error al intentar ingresar al sistema, en caso de que se digite algún dato mal.
- **Cambio de contraseña:** El usuario puede pedir el cambio de contraseña cuando lo desee.
- **Control de usuarios:** Se debe poder habilitar y deshabilitar usuarios en el sistema y solo lo podrá hacer el administrador.
- **Administrar Usuarios:** La administración de usuarios la hace solo el administrador y este es el único puede crear los usuarios
- **Permitir activos de información:** Solo el gerente puede permitir la entrada de activos de información al sistema
- **Modificar activos de información:** El gerente es uno de los que puede modificar activos de información
- **Eliminar activos:** El gerente no puede eliminar activos de información una vez creado solo se podrá modificar
- **Calculo de riesgos:** El gestor es el encargado de hacer el cálculo de riesgos sobre los activos

CONTRATOS Y CALIDAD DEL PRODUCTO

4. ¿En los contratos se tiene en cuenta la calidad del producto?

Para responder la pregunta anterior, primero tenemos que saber que es calidad de un producto:

¿Qué es calidad de un producto?

La calidad es la condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

Es así, que la calidad estará determinada por la conformidad de un bien o servicio con sus propiedades y atributos propios y por todo aquello que haya sido informado por el productor o proveedor respecto de sus condiciones o características, aún en el evento en que no consten en la convención.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
INGENIERÍA DEL SOFTWARE II
COSTOS-ACUERDOS-ANS

Ahora miremos los Contratos sobre productos y servicios de las TI

- Los contratos sobre productos y servicios informáticos (de las TI), como todo contrato, estipulan las obligaciones y derechos de las partes contractuales.
- Los objetos específicos de contratación más habituales son:
 - licencias de software estándar
 - desarrollo de software
 - llave en mano
 - outsourcing

Licencias de software estándar: Shrink-wrap (reducibles-ampliables)

- software de PCs vendido en gran cantidad en cadenas de distribución al usuario final.
 - Al no poder realizar acuerdos de licencia individuales, los productores del software inscriben en el exterior del paquete de software sus términos estándares (visibles a través del envoltorio plástico)
 - se entiende que se aceptan si se abre el paquete y suelen incluir una licencia de uso del software sujeta a restricciones y a exclusiones de responsabilidad (p.ej.: garantía en caso de defectos limitada a un período de entre 60 y 90 días).
- Estas licencias son contratos de adhesión que pueden cuestionarse por leyes de protección de consumidores (si la venta es al usuario final) cuando hay exclusiones totales de responsabilidad no admitidas.

Licencias de software estándar: Licencias directas de software estándar

- entre el suministrador del software y un usuario final.
- En estos contratos, el licenciante faculta al licenciataria a usar el software, en su CPU y para su uso privado.
- El uso del software en un grupo de sociedades, o por acceso remoto, implica una reproducción que debe ser explícitamente autorizada en la licencia.

Contrato de desarrollo de software

- Se aplica a software desarrollado a medida entre el software house y el usuario.
- Similar a la licencia directa de software, difiere en que en el momento de la celebración del contrato, el software es inexistente.
- El correcto desenvolvimiento del proyecto de desarrollo exige definir en el contrato:
 - las especificaciones funcionales

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIAS BÁSICAS
INGENIERÍA DEL SOFTWARE II
COSTOS-ACUERDOS-ANS

- la titularidad de los derechos de propiedad intelectual

Otras cláusulas necesarias:

- Hitos de ejecución: suelen coincidir con la entrega de especificaciones funcionales, especificaciones técnicas y aceptación del software
- Precio y pago conectados o no con los hitos de ejecución
- Realización de las pruebas de aceptación
- Garantías de Responsabilidad (con exclusiones o limitaciones)
- Confidencialidad
- Cláusulas de no competencia (p.ej. no solicitar el personal empleado de la otra empresa; limitar o excluir la venta y desarrollo de software idéntico o similar para otras empresas del mismo sector)
- Terminación irregular del contrato (p.ej. previendo el depósito del código fuente si la titularidad no se transfiere al usuario; o la transmisión de la posesión y titularidad de documentos y software, si el contrato se interrumpe antes de finalizar el desarrollo del programa a medida).

Con lo visto anteriormente se puede concluir, que en los contratos si se tiene en cuenta la calidad del producto, ya que estas son las responsabilidades que se asignan desde un principio, y con estas se puede dar una garantía de un buen producto.