*Para utilizar este documento, se debe sustituir el texto remarcado en amarillo con la información correspondiente a las organizaciones que intervienen en el servicio. En diversos casos se han propuesto algunos ejemplos para facilitar la obtención de una versión final el documento.*

*El texto incluido a continuación debe utilizarse como contrato de acuerdo de nivel de servicio entre un proveedor de servicios y sus clientes. Para ello, deben completarse las diferentes tablas, valorando los niveles de servicio que se desea obtener/proveer, así como las diferentes penalizaciones susceptibles de ser aplicadas.*

*El contrato debe ser cumplimentado y ser firmado en todas las hojas por duplicado, por el proveedor y el cliente. Cada una de las empresas guardará una copia.*

**Acuerdo de nivel de servicio**

I. **Introducción**

# a. Alcance y objetivos

El presente acuerdo establece los términos y condiciones a las que PSETMAX, en adelante **PROVEEDOR**, está sujeto en el ámbito de la prestación del servicio Construcción E-Comerce a Arquitectura de Software 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. xxxx y domicilio social en **Bogotá**

**UMB Bogotá representada por Docente Arquitectura de software actuando en nombre y representación de esta entidad en virtud de su condición de Docente**

**De otra parte, PROVEEDOR como prestadora del servicio E-Comerce**

Equipo de trabajo PsetMax

# c. Duración

El presente acuerdo se inicia con fecha efectiva de 27 de 02 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 Plataforma E-Comerce consistente en Construir una plataforma E-Comerce en un nicho de personas a fines al mundo GAMER

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

Gestión Productos: En el modulo de productos el sistema deberá poder ser visualizado por los diferentes tipos de usuario en caso de ser vendedor podrá eliminar editar y agregar productos. En caso de ser cliente podrá visualizar los productos y elegirlos.

Gestión Usuarios: En el modulo de usuarios el sistema debe permitir registrar usuarios ya sean vendedores o clientes además de eso deberá pedir inicio de sesión para ambos tipos de usuario y no deberá dar acceso si el usuario no esta previamente registrado.

Gestión compras:

Gestión membresía:

III. **Aspectos técnicos**

# a. Disponibilidad

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tarea** | | | **% de disponibili** | | | | **dad** | **Horario del servicio** | | | |
|  | | |  |  | | |  |  | | | |
|  | Gestión productos | |  | 99,99 | |  | 24x7 | |  |
| ... | | Gestión Usuarios |  | 99,99... | |  |  |  | | 24x7 | |  |
|  | | Gestión Compras |  |  | |  |  |  | |  | |  |
|  | | Gestión Membresía |  |  | |  |  |  | |  | |  |

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

1. 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 12 horas/ 1 días desde el momento del siniestro.

1. 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 36 Horas/ 3 Días/ 1 Semanas.

1. 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 o 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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tarea** | **T. de respue** | | **sta** | **T. de resolución** | | |
| Gestiosn productos |  | |  |  | | |
|  | 16 horas |  | 24 horas |  |
| Incidencia normal |  | |  |  | | |
|  | 4 horas |  | 8 horas |  |
| Incidencia crítica |  | |  |  | | |
|  | 2 horas |  | 4 horas |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tarea** | **T. de respue** | **sta** | **T. de resolución** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestiosn Usuarios |  | |  |  | | |
|  | 16 horas |  | 24 horas |  |
| Incidencia normal |  | |  |  | | |
|  | 4 horas |  | 8 horas |  |
| Incidencia crítica |  | |  |  | | |
|  | 2 horas |  | 4 horas |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tarea** | **T. de respue** | | **sta** | **T. de resolución** | | |
|  |  | |  |  | | |
| Gestión Compras |  | |  |  | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  | | |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tarea** | **T. de respue** | **sta** | **T. de resolución** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión Membresía |  | |  |  | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  | |  |  | | |
|  |  |  |  |  |

EL CAU estará disponible en el siguiente horario de soporte: 9X5 (LMXJV 9:00 – 18:00).

# 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 Entre 4 y 6 Más de 6 horas

Incidencia normal horas

T. de resolución excedido Entre 2 y 4 Más de 4 horas

Incidencia normal horas

% de disponibilidad   
inferior 90.99

... ...

# 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 **Arquitectura de software**

En nombre y representación de **equipo PsetMax**