

Acuerdo De Nivel de Servicio (SLA)

Para Guillermo Calderón Ruiz Por

VIS_IO

Fecha Efectiva. 28/03/2025

Dueño del documento:	VIS_IO
-----------------------------	--------

Versión:

Versión	Fecha	Descripción	Elaboradores
1.0	28/03/2025	Contrato de Servicio	Andrade Rios Jaime Gabriel Charaja Quispe Manuel Eduardo Zeze Gomez San Roman Rodrigo Zeballos Huayna Diego Alonso Zegarra Puma Franco Sebastián

Aprobación

(Al firmar aquí abajo, todos los aprobadores aceptan los términos y condiciones dadas en este acuerdo)

Aprobadores	Rol	Firma	Fecha de Aprobación
Diego Alonso Zeballos Huayna	Líder de Proyecto		
Guillermo Calderón Ruiz	Cliente		

1.	Vista	General	del
Acuerdo.....	3	2.	Metas y
Objetivos.....	3	3.	
Interesados.....	3	4.	
Validez de contrato.....	3	5.	
Tecnologías.....	3	6.	
Equipo de Desarrollo.....	4		
a. Especificación de Roles.....	4	b.	
Lista de Especialistas.....	5	7.	
Acuerdo de Servicio.....	6	a.	
Alcance de Servicio.....	6	b.	
Responsabilidades del Cliente.....	6	c.	
Responsabilidades del Proveedor de Servicios.....	7	d.	
Suposiciones del Servicio.....	7	8.	
Gestión del Servicio.....	7	a.	
Disponibilidad del Servicio.....	7	b.	
Solicitud del Servicio.....	8	9.	
Requisitos del Sistema.....	8	a.	
Niveles de vista.....	8		
b. Requisitos del usuario.....	9		
c. Requisitos del			
Sistema.....	11		

1. Vista General del Acuerdo

Este contrato establece los términos y condiciones bajo los cuales VIS_IO desarrolla un sistema de portal de descarga pagada de contenidos multimedia(imágenes, sonidos y videos) en diferentes formatos para el cliente. El sistema permite la gestión de usuarios, contenidos, promociones, descargas y reportes.

2. Metas y Objetivos

- Desarrollar un sistema de portal de descarga paga de contenidos multimedia que cumpla con los requisitos descritos por el documento proporcionado por el cliente.
- Garantizar una experiencia de usuario intuitiva y eficiente.
- Proporcionar un sistema seguro y escalable para la descarga de contenidos multimedia.
- Facilitar la gestión a los administradores mediante herramientas para gestionar promociones, reportes, descargas, contenidos, etc.

3. Interesados

Proveedores de Servicio: VIS_IO.

Cliente: Guillermo Calderón Ruiz.

4. Validez del Contrato

1. Duración: El contrato estará vigente desde la fecha efectiva por 3 meses, renovable si ninguna parte lo cancela con 30 días de anticipación.
2. Terminación: El contrato se renovará automáticamente por períodos de 3 meses, a menos que alguna de las partes notifique la intención de no renovar el contrato

al menos con 30 días de anticipación antes de la fecha de vencimiento. La coordinación para la renovación deberá ser confirmada por ambas partes antes de cada ciclo de renovación.

3. Modificaciones: Toda modificación y cambio requiere de un addendum firmado
4. Cláusulas permanentes: La confidencialidad y propiedad intelectual siguen vigentes tras la terminación.

5. Tecnologías

Para el desarrollo del sistema se utilizarán las siguientes tecnologías:

Computadoras o Laptops:

- HP Pavilion 15-cs3xxx: Sistema operativo Microsoft Windows 11 Pro. Procesador: Intel(R) Core(TM) i7-1065G7 CPU @ 1.30GHz, 1498 Mhz, 4 procesadores principales, 8 procesadores lógicos.
- LENOVO_MT_82S0_BU_idea_FM_Legion 5 Pro 16IAH7: Sistema operativo Microsoft Windows 11 Home. Procesador: 12th Gen Intel(R) Core(TM) i7-12700 H, 2300 Mhz, 14 procesadores principales, 20 procesadores lógicos.
- LENOVO_MT_82EY_BU_idea_FM_IdeaPad Gaming 3 15ARH05: Sistema Operativo: Windows 11 Home. Procesador: AMD Ryzen 7 4800H, 2900 Mhz, 8 procesadores principales, 16 procesadores lógicos.
- HP Laptop 15-bs0xx: Sistema operativo Microsoft Windows 10 Home Single Language. Procesador: Intel(R) Core(TM) i5-7200U CPU @ 2.50GHz 2.70 GHz, 2 procesadores principales, 4 procesadores lógicos.
- LENOVO C340-14: Sistema operativo Microsoft Windows 10. Procesador: AMD Ryzen 5 3500 U with Radeon Vega Mobile 2.10 GHz, 4 procesadores principales, 8 procesadores lógicos.

IDE: Visual studio Code version 1.98, Virtual studio 2022 version 17.13.5.

Lenguajes de programación:

- Frontend: HTML5, CSS2.1, JavaScript(ECMAScript 2023).
- Backend: Python 3.13.2

Base de datos: PostgreSQL 17.

Control de versiones: Git/Github.

Modelamiento: draw.io, ArgoUML, StarUML, astahUML.

Servidor Web: Apache HTTP Server 2.4.

Despliegue: Netlify.

Testing: Testim, Pytest.

6. Equipo de desarrollo

a) Especificación de Roles

- **Project Manager:**

Coordinar al equipo y garantizar que el proyecto cumpla con los horarios y objetivos establecidos.

Supervisar el cumplimiento del alcance y la calidad de producto.

Comunicación con el cliente y gestión de riesgos.

- **Desarrollador Backend:**

Diseñar y desarrollar la lógica del servidor Apis y base de datos.

Asegurar la comunicación entre el servidor y el cliente.

Optimizar el rendimiento de la base de datos y consultas.

- **Desarrollador Frontend:**

Construye interfaces de usuario responsivas y garantiza una experiencia óptima en diferentes dispositivos.

El encargado de la parte visual del sistema.

Optimizar la accesibilidad y rendimiento de la aplicación.

- **Diseñador de UX/UI:**

Se encarga de la interfaz de usuario(UI).

Se encarga de la experiencia de usuario(UX).

Diseña la identidad visual (colores, tipografía, iconos, imágenes).

Crear prototipos y mockups para validar el diseño.

- **Desarrollador Full Stack:**

Apoyar a los desarrolladores de Frontend y Backend según las necesidades.

- **Tester:**

Ejecutar pruebas manuales y automatizadas.

Reportar bugs y validar las correcciones.

Se asegura que el sistema cumpla con los requisitos funcionales y de rendimiento.

b) Lista de Especialidades

Roles	Encargados
Project Manager	Zeballos Huayna Diego Alonso
Desarrollador Frontend	Gomez San Roman Rodrigo Zegarra Puma Franco Sebastián
Desarrollador Backend	Zeballos Huayna Diego Alonso Charaja Quispe Manuel Eduardo Zeze
Diseñador de UX/UI	Gomez San Roman Rodrigo
Desarrollador Full Stack	Andrade Rios Jaime Gabriel
Tester	Andrade Rios Jaime Gabriel Charaja Quispe Manuel Eduardo Zeze Gomez San Roman Rodrigo Zeballos Huayna Diego Alonso Zegarra Puma Franco Sebastián

7. Acuerdo de Servicio

- a) Alcance del Servicio:
- Desarrollo del sistema de portal de descarga según los requisitos establecidos.
 - No se proporcionará el código fuente al cliente.
 - Se deberá respetar el uso de las herramientas de desarrollo previamente acordadas en el plan de trabajo.
 - Mantenimiento siempre y cuando esté dentro de las fechas de soporte acordadas(sección 8).
- b) Responsabilidades del cliente:
- No recurrir a terceros para modificaciones sin autorización previa.
 - Informar al Project Manager sobre fallos, incongruencias, errores, o alguna modificación que el cliente considere necesaria.
 - No realizar actividades maliciosas con el sistema.
- c) Responsabilidades de la empresa:
- Brindar mantenimiento adecuado al sistema.
 - Proteger la información del cliente.
 - Responder a reportes realizados por el cliente.
- d) Suposiciones del servicio:
- Las promociones se aplican durante el proceso de compra.
 - El administrador tendrá acceso exclusivo al módulo de gestión.
 - El soporte cubrirá únicamente problemas originados en el sistema, no en hardware, redes o software de terceros del cliente.
 - El proveedor no se hace responsable por infracciones de derechos de autor cometidas por el cliente.

8. Gestión del Servicio

a. Disponibilidad del servicio:

Soporte extendido: (opcional)

Opción básica (\$150 USD/Mes):

- Soporte telefónico 8:30 am a 6pm de lunes a viernes(llamadas fuera de horario laboral no serán respondidas).
- Soporte por correo electrónico 8:30 am a 6pm de lunes a sábado a través del siguiente correo VISIOOFICIAL@gmail.com (correos fuera del horario laboral no serán respondidos hasta el siguiente día de horario laboral).

Opción Premium (\$400 USD/Mes):

- Soporte telefónico y por correo electrónico(VISIOOFICIAL@gmail.com) 24/7 de lunes a sábado (llamadas fuera de horario laboral no serán respondidas y(correos fuera del horario laboral no serán respondidos hasta el siguiente día de horario laboral).
- Acceso prioritario a actualizaciones menores.

b. Solicitud del servicio

La empresa responderá a incidentes relacionados por el cliente en las siguientes horas:

- 0-24 horas problemas de alta prioridad.
- 24-48 horas problemas de media prioridad.
- Dentro de 7 días hábiles para problemas clasificados de baja prioridad.

9. Requisitos del Sistemas.

a) Niveles de vista

- Vista publica: Barra de búsqueda de contenido por contenido autor, posteriormente que tenga la posibilidad de ser filtrada por categoría, tipo de archivo y rango de precios. Detalle del contenido: Nombre, autor, descripción, precio y valoración promedio y la opción de ver los top 10 contenidos más descargados.
- Vista de usuario: Un perfil donde podrá ver, saldo disponible, últimas descargas, recargar saldo y notificaciones de regalos recibidos además de todo lo anterior. Capacidad de compra con validación de saldo y descarga inmediata tras el pago exitoso. Valoraciones formulario de 1 a 10 estrellas y la posibilidad de agregar un comentario (Únicamente para contenido descargado).
- Vista de administrador: Subir contenido con validación de formatos y agregar categoría o incluir en una categoría el contenido a subir, editar contenido, eliminar contenido, añadir promociones, responder a reportes y la opción de ver los top 10 contenidos más descargados.

b) Requisitos de usuario:

Usuario:

Vers	ID	Requisito	Usuario/Sis	Tipo	Prioridad	Dependencia
------	----	-----------	-------------	------	-----------	-------------

ión			tema			
1.0	CU-001	Permite a un cliente registrarse en el sistema proporcionando su información personal, como nombre, correo electrónico y contraseña, para crear una cuenta y acceder a las funcionalidades del portal.	Usuario	Funcional	Alta	Ninguna
1.0	CU-002	Permite a los clientes autenticarse en el sistema con sus credenciales (usuario y contraseña) para acceder a las funcionalidades del portal según su rol.	Usuario	Funcional	Alta	Ninguna
1.0	CU-003	Permite a un cliente descargar un contenido disponible en el portal, descontando el saldo correspondiente de su cuenta y registrando la descarga en su historial.	Usuario	Funcional	Alta	CU-004
1.0	CU-004	Permitir a los clientes añadir fondos a su cuenta, asegurando que dispongan de crédito suficiente para realizar descargas.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-005	Permite a un cliente calificar un contenido que ya	Usuario	Funcional	Media	CU-003

		ha descargado, registrando su puntuación y actualizando el promedio de calificaciones del contenido.				
1.0	CU-006	Permite a un cliente consultar la información detallada de un contenido, incluyendo su nombre, autor, descripción, precio, tipo de archivo, categoría y promedio de calificaciones.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-007	Permite a un cliente cerrar su cuenta. El sistema verifica que el saldo del cliente sea igual a cero antes de proceder con el cierre. Una vez cerrada, la cuenta pasa al estado de "ex-cliente", conservando su historial de descargas.	Usuario	Funcional	Media	CU-008
1.0	CU-008	Permite al sistema verificar si el saldo de la cuenta de un cliente es igual a cero. Este caso de uso es utilizado como una dependencia para acciones como cerrar la cuenta.	Usuario	Funcional	Media	CU-007
1.0	CU-009	Permite al sistema aplicar un descuento del 20% en descargas si un cliente ha alcanzado un monto de dinero	Usuario	Funcional	Alta	CU-003

		específico en descargas acumuladas.				
1.0	CU-010	Permite a un cliente regalar un contenido descargable a otro cliente. El sistema notifica al destinatario del regalo y lo añade a su cuenta, permitiéndole descargarlo sin costo.	Usuario	Funcional	Media	CU-003
1.0	CU-011	Permite a un cliente visualizar la información de su perfil, como nombre, correo electrónico, saldo actual y estadísticas de descargas.	Usuario	Funcional	Media	CU-003
1.0	CU-012	Permite a un cliente actualizar la información de su perfil, como su nombre o correo electrónico.	Usuario	Funcional	Baja	Ninguna
1.0	CU-013	Permite a un cliente consultar el historial de descargas realizadas en su cuenta, incluyendo información como el nombre del contenido, la fecha de descarga y el precio pagado.	Usuario	Funcional	Media	CU-003
1.0	CU-014	Permite a un cliente visualizar un listado con los 10 contenidos más descargados en el portal, junto con el cambio de	Usuario	Funcional	Media	Ninguna

		posición en el ranking respecto a la semana anterior.				
1.0	CU-015	Permite a un cliente visualizar un listado con los 10 contenidos más valorados en el portal, junto con el cambio de posición en el ranking respecto a la semana anterior.	Usuario	Funcional	Media	CU-005
1.0	CU-016	Permite a un cliente buscar contenidos en el portal utilizando palabras clave. Este caso de uso se especializa en buscar por autor o categoría.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-017	Permite a un cliente buscar contenidos mediante el nombre del autor o parte de él.	Usuario	Funcional	Media	CU-016
1.0	CU-018	Permite a un cliente buscar contenidos filtrándose por una categoría específica.	Usuario	Funcional	Media	CU-016

Administrador:

Versión	ID	Requisito	Usuario/Sistema	Tipo	Prioridad	Dependencia
1.0	CU-019	Permite a los administradores autenticarse en el sistema con sus credenciales (usuario y contraseña) para acceder a las	Usuario	Funcional	Alta	Ninguna

		funcionalidades del portal según su rol.				
1.0	CU-020	Permite al administrador agregar nuevos contenidos al portal, proporcionando información como nombre, autor, descripción, precio, tipo de archivo, tamaño y categoría.	Usuario	Funcional	Alta	Ninguna
1.0	CU-021	Permite al administrador eliminar un contenido del portal, asegurando que ya no esté disponible para los clientes.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-022	Permite al administrador cargar fondos a la cuenta de un cliente, aumentando su saldo para que pueda realizar compras en el portal.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-023	Permite al administrador crear nuevas categorías para organizar los contenidos del portal, incluyendo la posibilidad de definir relaciones jerárquicas entre categorías.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-024	Permite al administrador crear promociones para contenidos específicos,	Usuario	Funcional	Media	Ninguna

		definiendo un porcentaje de descuento y un período de vigencia.				
1.0	CU-025	Permite al administrador consultar el historial de descargas de un cliente, incluyendo detalles como los nombres de los contenidos descargados y las fechas de descarga.	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-026	Permite al administrador consultar información detallada sobre un cliente, como su nombre, saldo actual y los últimos contenidos descargados..	Usuario	Funcional	Media	Ninguna
1.0	CU-027	Permite al administrador buscar y consultar información detallada sobre un contenido específico, incluyendo su nombre, autor, descripción, precio, tipo, categoría y calificación promedio.	Usuario	Funcional	Alta	Ninguna

Ex-cliente:

Versión	ID	Requisito	Usuario/Sistema	Tipo	Prioridad	Dependencia
1.0	CU-028	Este caso de uso permite a un ex-cliente acceder al sistema y consultar el historial de descargas realizadas antes de cerrar su cuenta..	Usuario	Funcional	Alta	CU-003

10. Tarifas y Pagos

El cliente acepta pagar al Proveedor un total de \$12 000 USD por el desarrollo del sistema. El cronograma de pagos es el siguiente:

Etapas	Descripción	Porcentaje	Monto	Condición de pago
Pago inicial	Se realiza después de la formalización del contrato e inicio del proyecto.	30%	\$3600 USD	Al firmar el contrato
Pago intermedio	Se realiza después de la entrega de la versión beta del proyecto	40%	\$4800 USD	Revisión del cliente y verificación de las pruebas básicas.
Pago final	Se realiza después de la entrega definitiva del proyecto.	30%	\$3600 USD	Después de firmar el acta de aceptación. El proyecto no debe de tener ninguna observación o

				crítica pendiente.
--	--	--	--	-----------------------

Nota: Los costos pueden variar si el cliente requiere más funcionalidades adicionales no contempladas anteriormente.

Detalles adicionales:

Facturación:

- El proveedor emitirá factura después de cada entrega.

Métodos de pago:

- Transferencia bancaria sin costos adicionales.
- Paypal o tarjeta de crédito con 5% de recargo por comisión.

Penalización por pagos atrasado:

- Si el cliente no cumple con los pagos se aplicará un interés mensual del 5% sobre el monto a deber.
- Si el cliente no efectúa los pagos al pasar los 30 días se realizará una terminación unilateral del contrato por incumplimiento, sin perjuicio del cobro de adeudos.