

Acuerdo De Nivel de Servicio (SLA) Para Guillermo Calderón Ruiz Por VICIO

Fecha Efectiva. 28/03/2025

Dueño del Documento:	VICIO
-----------------------------	--------------

Versión:

Versión	Fecha	Descripción	Elaboradores
1.0	29/03/2025	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 del proyecto		
Guillermo Calderón Ruiz	Cliente		

Tabla de Contenido

1	Introducción	3
2	Descripción de Servicio	3
3	Alcance del acuerdo	4
3.1	Servicios Incluidos	4
3.2	Servicios Excluidos	4
4	Responsabilidad de VICIO y del cliente	4
4.1	Responsabilidad de VICIO	4
4.2	Responsabilidad del Cliente	4
5	Contactos	4
6	Tecnologías de VICIO	5
7	Niveles de atención de requerimientos de soporte	6
7.1	Horario de atención	6
7.2	Tiempos de respuesta y solución	6
8	Confidencialidad	6
8.1	Confidencialidad de VICIO	6
8.2	Confidencialidad del Cliente	7
9	Penalidades	7
9.1	Penalidades para VICIO	7
9.2	Penalidades para el Cliente	7
10	Tarifas y Pagos	7
11	Revisiones	7

1 Introducción

El presente documento es un acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) entre VICIO y el cliente para documentar :

- Los servicios ofrecidos por VICIO acordados con el cliente.
- Los niveles generales de respuesta, disponibilidad y mantenimiento asociado con este servicio.
- Las responsabilidades que tiene VICIO como proveedor de este servicio.
- Las responsabilidades del cliente quien recibe este servicio.

Este acuerdo es válido por 3 meses a partir de la fecha de su firma. El acuerdo será revisado constantemente, se aceptan cambios menores siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo con el cambio y este se gestione por los procedimientos de Gestión de Cambios de la empresa. Los cambios menores serán incluidos como enmiendas al final de este documento.

2 Descripción de Servicio

El servicio consiste en el desarrollo e implementación de un software para un portal de descargas multimedia la cual permita el comercio de contenidos digitales como imágenes, videos y audios, bajo un modelo de pago por descarga.

Las funcionalidades clave incluyen:

- Desarrollo de un módulo de administrador, ofrece como su nombre lo indica administrar la página, cumple funciones como crear categorías, subir contenido a diferentes categorías(en diferentes formatos MP3, MP4, PNG, JPG, etc), eliminar categorías y contenido, agregar promociones, obtener un listado de descargas y ver reportes emitidos por usuarios.
- Desarrollo de un módulo de usuario, ofrece a los clientes la capacidad de registrarse para luego convertirse en un usuario y al tener una cuenta ingresar con esta al sistema. Los usuarios el poder ver su perfil donde indica su nombre la cantidad de saldo que posee además de la posibilidad de recargarlo, buscar contenidos más descargados o valorados, observar la galería de contenidos ya descargados, dejar comentarios a contenidos previamente descargados además de brindarle su calificación, regalar contenido a otros usuarios y la configuración de su cuenta.
- Desarrollo de un módulo de búsqueda avanzada el cual permite a los usuarios o administradores mediante el nombre de autor o por el nombre que el contenido a buscar posee encontrar el contenido deseado y observar sus últimas calificaciones, reseñas y la capacidad de comprarlo. Si es que un administrador usa este módulo de búsqueda avanzada verá opciones para ver sus últimas reseñas, reportes y capacidad de eliminarlo.
- Desarrollo de un módulo de pagos el cual permite recargar saldo a un cuenta mediante un depósito bancario.
- Desarrollo de un módulo de descargas el cual permite descarga de contenido previamente pago en diferentes formatos (MP3, MP4, PNG, JPG, etc) al usuario.

VICIO retendrá todos los derechos de propiedad intelectual sobre el software desarrollado, mientras que el cliente recibirá una licencia de uso perpetuo del software pero no obtendrá derechos sobre el código fuente. Queda estrictamente prohibida la ingeniería inversa o modificación del software sin autorización por escrito. Cualquier servicio no realizado, bugs o fallas por VICIO serán corregidos sin costo adicional pasados durante el periodo de garantía de 30 días después de la entrega del proyecto, además de ser comunicado al Project Manager. Si es que el cliente desea mantenimiento fuera de esos 30 días. Tendrá que solicitar una aplicación de 100 USD / mes mediante el correo electrónico.

3 Alcance del acuerdo

3.1 Servicios Incluidos

- Diseño, desarrollo e implementación del portal de descargas multimedia.
- Creación de los módulos de administración, usuario, registro, sistema de pagos, búsqueda avanzada y sistema de descarga.
- Implementación de base de datos PostgreSQL.
- Desarrollo de documentación como Mockups, Diagramas UML, Prototipos, Código documentado, Guías de configuración, Plan de proyecto, Casos de prueba, plan de pruebas y Documentación completa de la API.
- Capacitación de 8 horas para administradores del sistema.

3.2 Servicios Excluidos

- No cubre optimización para dispositivos con más de 5 años de antigüedad.
- No cubre optimización para dispositivos móviles.
- Adquisición de licencia de software de terceros.
- Servicios de marketing.
- Creación de contenido multimedia.

4 Responsabilidad de VICIO y del cliente

4.1 Responsabilidad de VICIO

- Cumplir con los tiempos de entrega de respuesta asociados con la prioridad de incidentes asignada.
- Notificación previa al cliente para todos los servicios de mantenimiento planeados con 48 horas antes de llevarse a cabo.
- Guardar la documentación apropiada para resolver problemas en el futuro.
- No proveer a terceros o al cliente el código fuente del software.
- Notificar cambios en tecnologías clave con 15 días de anticipación

4.2 Responsabilidad del Cliente

- Utilizar el correo de la empresa como canal de comunicación entre VICIO y el cliente.
- Proporcionar toda la información necesaria para facilitar la solución de problemas por parte de VICIO.
- No realizar ingeniería inversa o modificaciones con el software sin previa autorización de la empresa.
- Enviar mensaje al correo electrónico si se requiere una modificación o añadido al contrato.

5 Contactos

Cargo/Rol	Encargado(s)	Responsabilidades	Contacto
Project Manager	Zeballos Huayna Diego Alonso	Encargado de la coordinación general del proyecto, gestión de cronogramas y comunicación con el cliente.	Ext: 101 diego.zeballos.huayna@ucsp.edu.pe +51 910 824 213

Cargo/Rol	Encargado(s)	Responsabilidades	Contacto
Desarrollador Frontend	Gomez San Roman Rodrigo, Zegarra Puma Franco Sebastián	Implementación de interfaz visual del sistema, validación de UX y optimización del rendimiento de la aplicación.	Ext: 102 rodrigo.gomez.sanroman@ucsp.edu.pe +51 956 228 439 Ext: 103 franco.zegarra@ucsp.edu.pe +51 943 119 825
Desarrollador Backend	Zeballos Huayna Diego Alonso, Charaja Quispe Manuel Eduardo Zeze	Gestión, desarrollo y optimización de la base de datos, diseñar y desarrollar la lógica de APIs y base de datos, y desarrollar la comunicación entre el sistema y el servidor.	Ext: 101 diego.zeballos.huayna@ucsp.edu.pe +51 910 824 213 Ext: 104 manuel.charaja@ucsp.edu.pe +51 923 011 883
Diseñador UX/UI	Gomez San Roman Rodrigo	Se encarga de la interfaz de usuario (UI), de la experiencia de usuario (UX), diseña la identidad visual (colores, tipografía, iconos, imágenes) y crea prototipos y mockups para validar el diseño.	Ext: 102 rodrigo.gomez.sanroman@ucsp.edu.pe +51 956 228 439
Desarrollador Full Stack	Andrade Rios Jaime Gabriel	Apoyar a los desarrolladores de Backend y Frontend además de desarrollo de la solución de bugs y errores en el sistema.	Ext: 105 jaime.andrade@ucsp.edu.pe +51 966 521 022
Tester	Andrade Rios Jaime Gabriel, Charaja Quispe Manuel Eduardo, Gomez San Roman Rodrigo, Zeballos Huayna Diego Alonso, Zegarra Puma Franco Sebastián	Ejecutar pruebas manuales y automatizadas, reportar bugs y validar sus correcciones y asegurar que se cumpla con los requisitos funcionales.	Ext: 101 diego.zeballos.huayna@ucsp.edu.pe +51 910 824 213 Ext: 102 rodrigo.gomez.sanroman@ucsp.edu.pe +51 956 228 439 Ext: 103 franco.zegarra@ucsp.edu.pe +51 943 119 825 Ext: 104 manuel.charaja@ucsp.edu.pe +51 923 011 883 Ext: 105 jaime.andrade@ucsp.edu.pe +51 966 521 022

6 Tecnologías de VICIO

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 operativos 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 logicos.

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.

7 Niveles de atención de requerimientos de soporte

7.1 Horario de atención

El servicio estará disponible en el siguiente horario de lunes a sábados de 8:30 am a 10:30pm. Para respuesta por parte de VICIO enviar mensaje al siguiente correo VICIOOFICIAL@gmail.com (todo correo fuera del horario laboral no serán respondidos hasta el siguiente día de horario laboral).

7.2 Tiempos de respuesta y solución

Los problemas notificados por el cliente al correo comprometen tiempos de respuesta de acuerdo a la severidad asignada a cada problema.

El tiempo de respuesta promedio de atención depende del grado de urgencia e impacto del problema.

Los tiempos de respuesta más detallados en la siguiente tabla:

Severidad	Detalle	Tiempo de respuesta
Crítico	Sin disponibilidad del servicio, el cliente no puede operar con normalidad.	30 minutos.
Medio	El servicio continúa funcionando, pero de manera lenta e ineficiente.	3 horas.
Bajo	Consulta técnica o de uso. No se compromete la calidad del servicio.	24 horas.
Planificado	Implementación de una solicitud de cambios, que no es requerida de manera urgente, el servicio sigue operando con normalidad.	Planificado

8 Confidencialidad

8.1 Confidencialidad de VICIO

- VICIO se compromete a mantener estricta confidencialidad con respecto a toda información proporcionada por el cliente para resolver algún problema o bug.
- Se mantendrá confidencialidad técnica, no se revelara la arquitectura del sistema, algoritmos, base de datos y interfaz a terceros
- Toda la documentación será marcada como confidencial y con el nombre del cliente.

8.2 Confidencialidad del Cliente

- El cliente no realizará ingeniería inversa o modificación del software sin autorización por escrito.
- Respetar los derechos de autor de librerías y algoritmos incluidas en el desarrollo.
- El cliente debe mantener confidencialidad en todo lo que respecta a acuerdos económicos del contrato.

La confidencialidad permanecerá vigente por 1 año tras la finalización del contrato.

9 Penalidades

9.1 Penalidades para VICIO

- VICIO reembolsará al cliente un 5% del pago total por cada 30 minutos que no esté disponible el servicio, con excepción de los mantenimientos programados. De no cumplir las condiciones aplicadas en el mantenimiento de 30 días post implementación se reemplaza un 30
- Se debe de aclarar que VICIO puede justificar su retraso si es que ha sido debido a causas fuera de su control o si es que el cliente envía una solicitud de problema fuera del horario laboral previamente establecido.
- En caso de romper el contrato de confidencialidad por parte de VICIO reembolsará al cliente un 20% del pago total.

9.2 Penalidades para el Cliente

- Si el cliente no cumple con los pagos se aplicará un interés mensual del 5
- 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.
- En caso de romper el contrato de confidencialidad por parte del cliente se realizará una terminación unilateral del contrato por incumplimiento.

10 Tarifas y Pagos

El cliente acepta pagar al Proveedor un total de 30000 USD por el desarrollo de software. 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%	\$9000 USD	Al firmar el contrato.
Pago intermedio	Se realiza después de la entrega de la versión beta del proyecto.	40%	\$12000 USD	Revisión del cliente y verificación de las pruebas básicas.
Pago final	Se realiza después de la entrega definitiva del proyecto.	30%	\$9000 USD	Después de firmar el acta de aceptación. El proyecto no debe de tener ninguna observación o crítica pendiente.

Los costos pueden variar si el cliente requiere más funcionalidades adicionales no contempladas anteriormente. VICIO emitirá una factura después de cada pago.

11 Revisiones

Las revisiones del SLA serán semanales durante los 3 meses del contrato, esto para realizar cambios que el cliente desee añadir con comunicación previa. Se documentaron todos los cambios realizados. En caso de discrepancias prevalecerá la versión más reciente.