

**Proyecto Realizado Por:**

* Matías Mateluna
* Sebastián González
* Sebastián Pardo

**Cliente:** Biblioteca Nuevo Horizonte

**Versión del Documento:** 1.0

**Fecha:** 12-12-2024

| Alcance del Soporte | *Definición de las áreas cubiertas (p.ej., corrección de errores, actualizaciones menores, consultas técnicas).*  Se dará soporte a la aplicación bajo las siguientes indicaciones:   * Corrección de errores. * Cambios mayores a funciones o aspectos visuales. * Cambios menores a funciones o aspectos visuales. |
| --- | --- |
| Horarios de Soporte | *Horas y días en los que estará disponible el servicio.*  El soporte de la aplicación se realizará en el siguiente horario:   * Días: lunes a viernes. * Horario: 12:00 a 19:00   En caso de solicitar soporte durante días festivos no se realizará soporte a menos que se trate de incidentes críticos. |
| Tiempo de Respuesta | *Plazos para responder y resolver incidentes según su prioridad.*  El plazo para responder y resolver incidentes será el siguiente según su nivel de prioridad:   * **Incidentes de nivel crítico:** Los incidentes que impidan el funcionamiento normal de la aplicación se investigarán y resolverán dentro del plazo de trabajo de un día. * **Incidentes de nivel alto:** Los incidentes que dificulten el funcionamiento normal de la aplicación se investigarán y resolverán dentro del plazo de trabajo de un día. * **Incidentes de nivel medio:** Los incidentes que dificulten el funcionamiento normal de funciones secundarias se investigarán y resolverán dentro del plazo de trabajo de dos días. * **Incidentes de nivel bajo:** Los incidentes que afecten aspectos visuales menores se investigarán y resolverán dentro del plazo de trabajo de tres días.   El plazo para responder y completar las solicitudes del cliente será el siguiente según su nivel de prioridad:   * **Solicitudes de actualización de funciones:** Las solicitudes de actualización de funciones se investigarán y responderán su viabilidad en el plazo de trabajo de un día, el tiempo de desarrollo de la actualización de la función será especificado en la respuesta inicial. * **Solicitudes de cambios mayores:** Las solicitudes de cambios mayores se investigarán y completarán en el plazo de trabajo de dos días. * **Solicitudes de cambios menores:** Las solicitudes de cambios menores se investigarán y completarán en el plazo de trabajo de tres días. |
| Limitaciones del Soporte | *Qué no está incluido en el acuerdo (p.ej., desarrollo de nuevas funcionalidades).*  En el soporte no se incluyen las siguientes indicaciones:   * Desarrollo de nuevas funciones * No se hará capacitación a nuevos usuarios del sistema, en caso de necesitar de capacitación podrá guiarse del documento de manual de usuario el cual será entregado junto con el sistema. * No se incluye soporte para la integración con plataformas externas o servicios de terceros, como sistemas de pago. * No se incluye la corrección de problemas generados por modificaciones o manipulaciones del sistema realizadas por personal no autorizado. * No se brindará soporte fuera del horario laboral especificado, salvo en casos de incidentes críticos. |
| Duración del Acuerdo | *Período en el que se brindará el soporte.*  El periodo de tiempo en el que se brindara soporte a la aplicación será de 60 días de calendario:   * **Inicio:** lunes 16 de diciembre de 2024. * **Fin:** jueves 13 de febrero de 2025.   Durante este periodo de tiempo se trabajará un máximo de 120 horas dentro de los horarios especificados:   * las 120 horas se consumirán según la necesidad de tiempo de cada solicitud o incidente. * En caso de que se agoten las horas antes del jueves 13 de febrero de 2025, se dará por terminado el soporte. * En caso de que no se agoten las horas antes del jueves 13 de febrero de 2025, no se podrá solicitar dar soporte para cumplir con las horas restantes. * Las solicitudes o incidentes activos se completarán incluso si el periodo de soporte termina, se consideran activas las solicitudes o incidentes respondidos y en desarrollo. |
| Canales de Contacto | *Métodos para acceder al soporte*  El canal de contacto para acceder al soporte de la aplicación será mediante un grupo de WhatsApp llamado “Soporte Biblioteca nuevo horizonte”, el cual será creado el día en que se entregue el sistema.  En caso de no poder utilizar WhatsApp podrá contactar directamente al Scrum master (Matías Mateluna) por correo “[ma.mateluna@duocuc.cl](mailto:ma.mateluna@duocuc.cl)”.  En caso de no poder contactar por correo electrónico podrá llamar directamente al Scrum master (Matías Mateluna) durante las horas de trabajo especificadas a su número de teléfono “+569 9097 9166” |
| Costo del Soporte | *Sí aplica, costos por el servicio y posibles pagos adicionales.*  El costo del soporte se realizará según lo especificado en el siguiente plan:  **Primeros 60 días de soporte:**   * Los primeros 60 días de soporte se realizarán costo 0 $ * En caso de que los integrantes del equipo deban viajar directamente a la biblioteca, se cobrará el pasaje de ida y vuelta, de un costo de 7.000 $ por integrante que viaje, la cantidad de integrantes que requieren de este monto es de dos, por lo tanto, la cifra aumenta de 14.000 $ en el caso de que los dos integrantes realicen el viaje (en caso de que el costo del pasaje aumente también lo hará el cobro realizado).   **Después de los primeros 60 días de soporte:**   * En el caso de que se solicite soporte después del plazo inicial se cobrará media UF, en el momento de redactar este documento el valor de media Uf es de 19.200 $, puede consultar el valor de una UF en el siguiente enlace: [www.sii.cl/valores\_y\_fechas/uf/uf2025.htm](https://www.sii.cl/valores_y_fechas/uf/uf2025.htm) * En caso de que los integrantes del equipo deban viajar directamente a la biblioteca, se cobrará el pasaje de ida y vuelta, de un costo de 7.000 $ por integrante que viaje, la cantidad de integrantes que requieren de este monto es de dos, por lo tanto, la cifra aumenta de 14.000 $ en el caso de que los dos integrantes realicen el viaje (en caso de que el costo del pasaje aumente también lo hará el cobro realizado). * Tendrá un plazo de 30 días para solicitar soporte extendido, en caso de necesitar soporte después de este plazo deberá contactar por correo al Scrum master para iniciar conversaciones sobre cómo se realizará el soporte. |
| Costo de servicios adicionales | El servicio de host en el cual se aloja la aplicación es [CPanelHost](https://www.cpanelhost.cl), deberá tener en cuenta lo siguiente:   * El servicio se encuentra pagado hasta la fecha del 10/01/2025. * Después de esa fecha deberá pagar a [CPanelHost](https://www.cpanelhost.cl) un monto de 10.710 $ IVA incluido. * El pago del host se realiza en el siguiente enlace: [www.cpanelhost.cl/pagar-hosting](https://www.cpanelhost.cl/pagar-hosting). * En el enlace deberá ingresar el dominio “bibliotecanuevohorizonte.cl”. * Dentro del apartado de pago hay instrucciones de como proceder con el pago.   La propiedad del dominio se le será transferida en un periodo de dos semanas al momento de iniciar el soporte, deberá tener en cuenta lo siguiente:   * Para realizar la transferencia de propiedad necesitará crear una cuenta en la página [nic.cl](https://nic.cl/) * Para realizar la transferencia de propiedad del dominio deberá pagar un monto de 9.900 $ sin IVA en la página de [nic.cl](https://nic.cl/) * Una vez pagado el dominio solo deberá realizar un pago anual 9.900 $ sin IVA en la página de [nic.cl](https://nic.cl/) |