

CONTRATO SLA

ID	0000001	
Referencias		
ÚLTIMOS CAMBIOS	RESPONSABLE	FECHA DE MODIFICACIÓN
-	-	Miércoles 11 de abril del 2018

1. Propósito	A través de es acuerdo se pretende clarificar el alcance, objetivo y roles y derechos que poseen tanto el cliente como el proveedor para el servicio que se ofrecerá
2. Objetivo	Presentar una versión preliminar del SLA.
3. Definiciones	<i>* framework: librería de desarrollo que facilita la productividad del programador.</i> *

4. Contenido del documento

Acuerdo para el nivel de servicio pactado en el documento *[Id del Nivel de servicio]*

Descripción breve del servicio y alcance del mismo
<i>Se realizará una aplicación virtual para simular un álbum de figuritas en la cual el usuario obtendrá un álbum propio y podrá coleccionar las mismas. Se pretende que dicha aplicación este disponible en todo el mundo y para todos los fanáticos del fútbol y en especial del mundial Rusia 2018.</i>
Período de validez y/o mecanismo de control de cambios del SLA
<i>El siguiente contrato comenzará a hacerse vigente una vez que ambas partes (cliente - proveedor) firmen este documento. Se comenzará a desarrollar el producto y una vez que el software este a disposición del público en general los servicios especificados serán vigentes a partir de dicha fecha en un año en adelante.</i>
Detalles sobre la autorización

<p><i>*Proveedor: grupo de desarrolladores independientes conformado por 4 personas estudiante de la universidad Católica San Pablo:</i> Stefanie Muroya Lei - 966 881 974 - stefanie.muroya@ucsp.edu.pe (desarrolladora back-end), Christian Ytuza Cursirramos - 999 384 073 - christian.ytuza@ucsp.edu.pe (desarrollador front- end), Rodrigo Vilca Vargas - 748 291 283 - rodrigo.vilca@ucsp.edu.pe (diseñador), Misael Rodriguez - 983 465 123 - misael.rodriguez@ucsp.edu.pe (documentación)</p> <p><i>*Cliente: Gustavo Delgado Ugarte, profesor de la universidad católica san pablo, con número de celular +51 934 123 453 y mail gustavo.delgado@ucsp.edu.pe</i></p>
<p>Descripción breve de las comunicaciones, incluida la generación de informes</p>
<p><i>El cliente podrá comunicarse con nosotros vía email y celular. Los mails se revisan todos los días por lo menos una vez al mes por lo que el tiempo máximo de espera para su atención será de 24 horas.</i></p> <p><i>Se presentaran avances cada 14 días a través de reuniones en las cuales el cliente podrá verificar la correcta funcionalidad de lo desarrollado según las especificaciones del sistema captados a través de los requerimientos establecidos.</i></p>
<p>Datos de contacto de las personas autorizadas a actuar ante emergencias, participar en la resolución de incidencias y problemas, así como en la recuperación del servicio o en la aplicación de soluciones temporales</p>
<p>Stefanie Muroya Lei - 966 881 974 - stefanie.muroya@ucsp.edu.pe (desarrolladora back-end), Christian Ytuza Cursirramos - 999 384 073 - christian.ytuza@ucsp.edu.pe (desarrollador front- end), Rodrigo Vilca Vargas - 748 291 283 - rodrigo.vilca@ucsp.edu.pe (diseñador), Misael Rodriguez - 983 465 123 - misael.rodriguez@ucsp.edu.pe (documentación)</p>
<p>Horario de servicio</p>
<p><i>Días de semana de 10:00 am a 9:00 pm excepto feriados.</i> <i>Sábados de 10:00 am a 12:00 pm excepto feriados.</i></p>
<p>Interrupciones planificadas y acordadas, incluido el aviso que se debe dar y número por periodo</p>
<p><i>El servicio se suspende en feriados, el cliente se le recordará que dicho día no es laboral un día antes via email y dicha suspensión es válida solo para la duración del feriado. No existen mas casos extraordinarios.</i></p>
<p>Responsabilidades del cliente</p>

El cliente debe presentar de forma clara y precisa las funcionalidades del software, así como hacerse cargo del pago del servidor en el cual se almacenará la aplicación. Debe asistir a las reuniones en las cuales se presentará la funcionalidad de dicho software y en caso de un cambio que va en contra de la declaración de requisitos debe asumir un cargo adicional.

Por último, el cliente debe comprometerse a leer la documentación que se le adjuntara al momento de la entrega del software.

Responsabilidades y obligaciones del proveedor del servicio

El proveedor deberá cumplir con los tiempos establecidos para la presentación del software y las pequeñas partes que se van desarrollando. Debe asumir errores de programación y lógica que causen el mal funcionamiento del software.

En caso de haber ido en contra de la declaración de requisitos o efectuar avances no esclarecidos en dicho documento se deberá asumir el cargo de costo-tiempo por dicho avance (proveedor).

El proveedor tiene la responsabilidad y ayudar al cliente a escoger el servidor para el almacenamiento de la página web y dicho servicio de asesoría es gratuita.

Proceso de escalado

El proceso de recuperación del servicio dado un accidente o un mal funcionamiento en general será atendido dentro de las 24 horas a partir del momento en el cual se notificó dicho error.

Procedimientos de reclamación

El proceso de reclamación se atiende dentro de las 24 horas a partir de su manifestación hacia nosotros. Dado el caso si se requiere se coordinarán reuniones para poder llegar a una solución. Si es un error técnico que concierne directamente a nuestra aplicación (las fallas del servidor no son parte de ella) se resolverá dentro de las 72 horas siguientes.

Metas del servicio

<p><i>*Funcionalidad 1: Login del usuario</i></p> <p><i>*Funcionalidad 2: Registro del usuario</i></p> <p><i>*Funcionalidad 3: Álbum virtual en el cual se podrá ver las figuritas que un usuario ya posee</i></p> <p><i>*Funcionalidad 4: El sistema le provee al usuario figuritas diarias (2 paquetes con 5 figuritas)</i></p> <p><i>*Funcionalidad 5: El sistema debe simular aleatoriedad así como y la dificultad de obtener ciertas figuritas.</i></p> <p><i>*Funcionalidad 6: El sistema debe proveer al usuario la posibilidad de intercambiar figuritas con otros usuarios.</i></p> <p><i>*Funcionalidad 7: El sistema debe proveer la capacidad de recibir códigos en texto plano o QR para que el usuario pueda recibir otro paquete de figuritas por cada código.</i></p>
<p>Límites de la carga de trabajo (superior e inferior)</p>
<p><i>Ambas partes deberán estar de acuerdo con lo presentado para la siguiente reunión y cambios en dicho acuerdo deberán presentarse 3 días antes con posibilidad a denegación por parte del proveedor.</i></p>
<p>Indicadores de desempeño del servicio</p>
<p><i>* La pagina del usuario debe de poder cargar antes de los 5 segundos de espera.</i></p> <p><i>* La página del login y el registro debe poder cargar antes de los 2segundo de espera.</i></p> <p><i>* El sistema debe comportarse de forma determinada ((1) en glosario).</i></p> <p><i>* El sistema ante interacciones con el usuario con controles del sistema debe tener un tiempo de respuesta menor al segundo.</i></p>
<p>Acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio</p>
<p><i>*En caso de una interrupción de servicio inesperada por parte del proveedor este deberá comunicar al cliente dicha interrupción manifestando las causas. El cliente podrá manifestar las consecuencias que crea necesarias y se deberá asumir las consecuencias del corte de servicio con posibles cargos adicionales.</i></p> <p><i>*El cliente puede buscar comunicarse dentro de los horarios y vías mencionadas antes.</i></p> <p><i>*En caso del corte de servicio ocasionado por mantenimiento o mal función del servidor el proveedor no se hace cargo. Se deberá notificar al proveedor esta mal funcionamiento y el proveedor deberá tratar de entablar comunicación con el proveedor del servidor para solucionar cuanto antes la interrupción del servicio.</i></p>
<p>Glosario de términos</p>

<i>*login: autenticación del usuario, de forma segura con protección CSRF.</i> <i>*CSRF: inyección de urls (direcciones de páginas web)</i> <i>*texto plano: texto escrito.</i> <i>*(1) es decir antes una misma acción se efectúa una misma respuesta por parte del sistema</i>
Excepciones a las cláusulas incluidas en el SLA
<i>No hay excepciones</i>

[Representante del Proveedor del servicio]

[Representante del Cliente]