**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** | * *framework: librería de desarrollo que facilita la productividad del programador.* |

**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** |
| *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.* |
| **Período de validez y/o mecanismo de control de cambios del SLA** |
| *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.* |
| **Detalles sobre la autorización** |
| *\*Proveedor: grupo de desarrolladores independientes conformado por 4 personas estudiante de la universidad Católica San Pablo:*  *Stefanie Muroya Lei - 966 881 974 - [stefanie.muroya@ucsp.edu.pe](mailto:stefanie.muroya@ucsp.edu.pe) (desarrolladora back-end), Christian Ytuza Cursirramos - 999 384 073 - [christian.ytuza@ucsp.edu.pe](mailto:christian.ytuza@ucsp.edu.pe) (desarrollador front- end), Rodrigo Vilca Vargas - 748 291 283 - [rodrigo.vilca@ucsp.edu.pe](mailto:rodrigo.vilca@ucsp.edu.pe) (diseñador), Misael Rodriguez - 983 465 123 - [misael.rodriguez@ucsp.edu.pe](mailto:misael.rodriguez@ucsp.edu.pe) (documentación)*  *\*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](mailto:gustavo.delgado@ucsp.edu.pe)* |
| **Descripción breve de las comunicaciones, incluida la generación de informes** |
| *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.*  *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.* |
| **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** |
| *Stefanie Muroya Lei - 966 881 974 - [stefanie.muroya@ucsp.edu.pe](mailto:stefanie.muroya@ucsp.edu.pe) (desarrolladora back-end), Christian Ytuza Cursirramos - 999 384 073 - [christian.ytuza@ucsp.edu.pe](mailto:christian.ytuza@ucsp.edu.pe) (desarrollador front- end), Rodrigo Vilca Vargas - 748 291 283 - [rodrigo.vilca@ucsp.edu.pe](mailto:rodrigo.vilca@ucsp.edu.pe) (diseñador), Misael Rodriguez - 983 465 123 - [misael.rodriguez@ucsp.edu.pe](mailto:misael.rodriguez@ucsp.edu.pe) (documentación)* |
| **Horario de servicio** |
| *Dias de semana de 10:00 am a 9:00 pm excepto feriados.*  *Sábados de 10:00 am a 12:00 pm excepto feriados.* |
| **Interrupciones planificadas y acordadas, incluido el aviso que se debe dar y número por periodo** |
| *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.* |
| **Responsabilidades del cliente** |
| *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 hablar ido en contra de la declarión 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 manisfestación 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** |
| *\*Funcionalidad 1: Login del usuario*  *\*Funcionalidad 2: Registro del usuario*  *\*Funcionalidad 3: Álbum virtual en el cual se podrá ver las figuritas que un usuario ya posee*  *\*Funcionalidad 4: El sistema le provee al usuario figuritas diarias (2 paquetes con 5 figuritas)*  *\*Funcionalidad 5: El sistema debe simular aleatoriedad así como y la dificultad de obtener ciertas figuritas.*  *\*Funcionalidad 6: El sistema debe proveer al usuario la posibilidad de intercambiar figuritas con otros usuarios.*  *\*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.* |
| **Límites de la carga de trabajo (superior e inferior)** |
| *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.* |
| **Indicadores de desempeño del servicio** |
| * *La pagina del usuario debe de poder cargar antes de los 5 segundos de espera.* * *La página del login y el registro debe poder cargar antes de los 2segundo de espera.* * *El sistema debe comportarse de forma determinada ((1) en glosario).* * *El sistema ante interacciones con el usuario con controles del sistema debe tener un tiempo de respuesta menor al segundo.* |
| **Acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio** |
| *\*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.*  *\*El cliente puede buscar comunicarse dentro de los horarios y vías mencionadas antes.*  *\*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.* |
| **Glosario de términos** |
| *\*login: autenticación del usuario, de forma segura con protección CSRF.*  *\*CSRF: inyección de urls (direcciones de páginas web)*  *\*texto plano: texto escrito.*  *\*(1) es decir antes una misma acción se efectúa una misma respuesta por parte del sistema* |
| **Excepciones a las cláusulas incluidas en el SLA** |
| *No hay excepciones* |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*[Representante del Proveedor del servicio] [Representante del Cliente]*