

Acuerdo De Nivel de Servicio (SLA)
Para Profesor Guillermo Calderon Ruiz
Por
Soft Inc.

Fecha Efectiva: 25/03/2021

Dueño del Documento:

Soft Inc. S.A.C

Versión:

| Versión | Fecha | Descripción | Elaboradores |
|---------|------------|----------------------|--|
| 1.0 | 25/03/2021 | Contrato de Servicio | Andre Alvarez Cardenas Cristobal Lecca Elias Miguel Zegarra Castillo Alvaro Cerna Ramos |

Aprobación

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

| Aprobadores | Rol | Firma | Fecha de Aprobación |
|---|-----------------|-------|---------------------|
| Andre Alvarez Cardenas Representante legal de Soft Inc. S.A.C | Project Manager | | 25/03/2021 |
| Guillermo Calderon Ruiz | Cliente | | 25/03/2021 |

Tabla de Contenidos

| | |
|---|----|
| 1. Vista General del Acuerdo..... | 3 |
| 2. Metas y Objetivos..... | 3 |
| 3. Interesados..... | 3 |
| 4. Validez de contrato..... | 4 |
| 5. Tecnologías..... | 4 |
| 6. Equipo de Desarrollo..... | 4 |
| 7. Acuerdo de Servicio..... | 5 |
| 7.1 Alcance de Servicio..... | 5 |
| 7.2 Responsabilidades del Cliente..... | 5 |
| 7.3 Responsabilidades del Proveedor de Servicios..... | 5 |
| 7.4 Suposiciones del Servicio..... | 6 |
| 8. Gestión del Servicio..... | 6 |
| 8.1 Disponibilidad del Servicio..... | 6 |
| 8.2 Petición del Servicio..... | 7 |
| 8.3 Diagrama de Gantt..... | 7 |
| 9. Requisitos del Sistema..... | 8 |
| 9.1 Modulo de Usuario..... | 8 |
| 9.2 Modulo de Administrador..... | 8 |
| 9.3 Requisitos del Sistema..... | 10 |

1. Visita general del Acuerdo

Este acuerdo representa un Acuerdo de Nivel de Servicio (“SLA”) entre Soft Inc. S.A.C, y el Cliente, Guillermo Calderon Ruiz, para el servicio de desarrollo de un Sistema asociado a un portal de descarga pagada de contenido multimedia.

2. Metas y Objetivos

El objetivo de este documento es obtener un acuerdo mutuo por el aprovisionamiento de los servicios TI entre el proveedor de servicios y el cliente.

Los objetivos de este acuerdo son:

- Proveer una referencia clara de las obligaciones, roles y/o responsabilidades, y alcance.
- Presentar una clara, concisa y medible descripción de los servicios provisto al cliente.

3. Interesados

Los Proveedores del Servicio y el Cliente serán usados como base para el acuerdo, y representan a los principales interesados asociados con este SLA:

Proveedores de Servicio : Soft Inc (“Proveedor”)

Cliente: Guillermo Calderon Ruiz(“Cliente”)

4. Validez del Contrato

Este contrato es válido desde la **Fecha Efectiva** especificada en este contrato y es válido hasta nuevo aviso.

5. Tecnologías

Para el desarrollo del proyecto se utilizara las siguientes tecnologías:

- **MERN Stack:**
 - **Mongodb**
 - **Express JS**
 - **React JS**
 - **Node JS**
- **Git**
- **Github**
- **Heroku**
- **StarUML**
- **Figma**
- **Firebase**

6. Equipo de Desarrollo

Para este proyecto se usará la metodología Scrum. Debido a que somos un grupo pequeño de desarrolladores. A continuación, se especificará el rol de cada miembro del equipo.

| | |
|------------------------|--|
| Product Owner | Miguel Zegarra Castillo |
| Scrum Master | Cristóbal Eduardo Lecca Elías |
| Diseñador | Miguel Zegarra Castillo |
| Desarrolladores | Andre Carlos Alvarez Cardenas Alvaro Franco Cerna Ramos |
| Stakeholders | Guillermo Calderon Ruiz |

7. Acuerdo de Servicio

A continuación, se especificará los detalles y alcance del servicio proporcionado.

a. Alcance del Servicio

Los siguientes servicios están contemplados en este acuerdo;

1. Brindar el servicio de desarrollo del sistema del portal, siguiendo los requisitos especificados por el cliente, el documento está adjunto en los anexos en el punto 7.1.
2. Se brindará también el servicio de mantenimiento siempre y cuando esté dentro de las fechas de soporte especificadas en el punto 8.1 de este contrato.
3. Se deberá respetar el uso de las herramientas de desarrollo previamente especificadas y acordadas en el plan de trabajo.
4. No proporcionaremos el archivo que contiene el código fuente del proyecto.
5. Se le proporcionará la licencia de uso del software para solamente 1 ordenador.

b. Responsabilidades del Cliente

La responsabilidad y requisitos del cliente en este contrato incluyen:

1. Informar oportunamente acerca de cualquier falla o desperfecto en el sistema.
2. No recurrir a compañías de terceros que involucren alguna modificación o cambio en los archivos propios del software.
3. Hacer un buen uso de los módulos de software.
4. No modificar, borrar o agregar ningún archivo al software sin la asistencia del personal calificado de la empresa Soft Inc S.A.C.

c. Responsabilidades del Proveedor de Servicios

La Responsabilidades y requisitos del proveedor de servicios en este contrato incluyen:

1. Tener una respuesta oportuna cuando el cliente informe de algún problema en el sistema.
2. Dar un mantenimiento adecuado al software.
3. Por ningún motivo esta empresa está habilitada para usar o vender a terceros la información proporcionada por el cliente a través del software.

d. Suposiciones del Servicio

Las suposiciones relacionadas al ámbito de este servicio y/o componentes incluyen:

1. Un usuario no podrá ver el historial de descargas de otro usuario, el administrador si.
2. Para recargar saldo en una cuenta, el usuario tendrá que ponerse en contacto con el administrador.
3. El árbol de categorías tendrá de raíz inicial “Todo” seguido de las 4 categorías “Imágenes”, “Videos”, “Música” y Promociones.
4. Al momento de hacer una promoción, los artículos se duplican y se ingresan a la categoría Promoción.
5. Habrá un panel tanto para el usuario, como para el administrador para explorar el árbol de categorías.

8. Gestión del Servicio

Las siguientes secciones proporcionan detalles relevantes sobre la disponibilidad del servicio, la supervisión y los componentes relacionados.

a. Disponibilidad del Servicio

Los parámetros específicos de cobertura de 3 meses que comienzan a partir de la finalización y entrega del producto, son los siguientes:

- **Soporte telefónico:** 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Lunes-Sábado.

- Las llamadas recibidas fuera del horario de oficina se enviarán a un teléfono móvil y se harán esfuerzos para responder la llamada.
- **Soporte por correo electrónico:** Monitoreado desde las 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Lunes-Sábado.
 - Se recibirán correos electrónicos fuera del horario de oficina, sin embargo, no se puede garantizar ninguna acción hasta el siguiente día hábil.

b. Solicitud de Servicio

En apoyo de los servicios descritos en este acuerdo, el proveedor de servicios responderá a los incidentes relacionados con el servicio y/o las solicitudes presentadas por el cliente dentro de los siguientes plazos:

1. 0-6 horas para problemas clasificados como de alta prioridad.
2. En 24-72 horas para problemas clasificados como de prioridad media.
3. Dentro de 5 días hábiles para problemas clasificados como de baja prioridad.

La asistencia remota se proporcionará en línea con las escalas de tiempo anteriores según la prioridad de la solicitud de soporte.

c. Diagrama de Gantt

El siguiente diagrama de Gantt describe el ciclo completo del proyecto. Donde todos los miembros del equipo de desarrollo crearon este cronograma del proyecto y se busca realizar el seguimiento de este proceso utilizando la siguiente plantilla.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| Documentación | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | |
| Casos de Uso, Diagrama de Componentes y Diagrama de Clases | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | |
| Modelación de Base de Datos | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | |
| Implementación del Crud | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | | | |
| Implementación de la Interfaz Grafica | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | | |
| Testing | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Entrega | | | | | | | | | | | | ✓ |

9. Requisitos del Sistema

Las siguientes secciones proporcionan detalles relevantes sobre la requerimientos del sistema. Donde buscará diferenciar los requerimientos de tipo funcionales y los no funcionales.

a. Modulo de Usuario

En este módulo se permitirá que el usuario pueda navegar, utilizar y operar las opciones que están disponibles en el sistema.

b. Modulo de Administrador

En este módulo se permitirá que el usuario de tipo administrador maneja, opere y edite las opciones disponibles en el sistema.

c. Requisitos del sistema

| N | Requisito | Tipo | Módulo |
|----|--|-----------|---------|
| 1 | El sistema en la ventana inicial nos dará las opciones de ingresar o registrarse | Funcional | Usuario |
| 2 | El sistema permitirá registrar la información del nuevo usuario (nombre, contraseña y correo electrónico). Esta información será guardada en la base de datos de firebase. | Funcional | |
| 3 | El sistema permitirá iniciar sesión ingresando correo electrónico y la contraseña correspondiente. | Funcional | |
| 4 | El sistema mostrará la opción de “acerca de” donde se presentará el siguiente mensaje: “Somos un portal web que comercializa productos digitales a un costo accesible. Nosotros como empresa tenemos autorización de los autores para comercializar sus obras. Puedes encontrar lo que más te hace feliz. Happy downloading :)”. | Funcional | |
| 5 | El sistema permitirá que una cuenta califique un producto una única vez entre 1 y 10 (1 siendo malo y 10 siendo excelente). Siempre y cuando la cuenta haya hecho la compra o haya recibido como regalo ese producto. | Funcional | |
| 6 | El sistema mostrará el título del regalo y permitirá descargar los regalos que están ubicados en la “lista de regalos”. | Funcional | |
| 7 | El sistema permitirá descargar tus compras múltiples veces. | Funcional | |
| 8 | El sistema mostrará todos los productos con las opciones de regalar y la opción de comprarlos. | Funcional | |
| 9 | El sistema trabaja con categorías(Imágenes, Videos, Música, Promociones). Cada categoría podrá tener subcategorías(y cada subcategoría puede tener subcategorías y así sucesivamente). | Funcional | |
| 10 | El sistema permitirá que un usuario le mande un producto a otro usuario en forma de regalo. Donde el emisor ingresa el correo | Funcional | |

| | | | |
|----|---|-----------|--|
| | electrónico del receptor. Este usuario debe estar registrado. | | |
| 11 | El sistema mostrará una interfaz para poder explorar todas las categorías y subcategorías existentes. | Funcional | |

| | | | |
|----|---|-----------|---------------|
| 12 | El sistema tendrá un panel administrativo que mostrará las siguientes opciones: Agregar Contenido, Usuarios, Rankings, Quitar contenido, Promociones, Agregar Categoría. | Funcional | Administrador |
| 13 | El sistema permitirá que el administrador pueda añadir contenido teniendo las opciones de "Seleccionar Contenido"(dentro de su ordenador) y "Subir Contenido" | Funcional | |
| 14 | El sistema permitirá que el administrador pueda quitar contenido teniendo la opción de buscar contenido por nombre y una vez seleccionado se podrá eliminar | Funcional | |
| 15 | El sistema mostrará un listado con el ranking de los usuarios basado en el mayor número de descargas. En esta lista se mostrará el ranking del usuario, su nombre y la cantidad de descargas. | Funcional | |
| 16 | El sistema permitirá que el administrador que en la ventana "USUARIOS" aumente el saldo de un usuario que esté registrado. | Funcional | |
| 17 | El sistema permitirá al administrador que en la ventana "USUARIOS" se pueda realizar una búsqueda por código de usuario | Funcional | |
| 18 | El sistema permitirá que en la ventana "USUARIOS" el administrador pueda ver el contenido obtenido por el usuario . | Funcional | |
| 19 | El sistema permitirá que en la ventana "USUARIOS" el administrador pueda ver el contenido calificado por el usuario. | Funcional | |
| 20 | El sistema permitirá que se puedan añadir promociones, para esto el administrador deberá ingresar el nombre del producto en promoción, la fecha de inicio y de fin de la promoción. | Funcional | |
| 21 | El sistema pedirá el precio, nombre, autor, | Funcional | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | descripción, categoría, tipo, extensión y MIME Type de cada producto que se desee subir a la plataforma. | | |
|--|--|--|--|

| | | | |
|----|--|--------------|---------|
| 22 | El Proyecto será desplegado en Heroku | No Funcional | |
| 23 | El sistema podrá ejecutarse desde los navegadores: Internet Explorer 11 en adelante, Microsoft Edge 14 en adelante, Firefox 52 en adelante, Google Chrome 49 en adelante, Safari 10 en adelante. | No Funcional | |
| 24 | El sistema será prototipado en Figma | No Funcional | |
| 25 | El sistema será desarrollado en React JS, Node JS, Mongoddb, GIT, Firebase, Github, StarUML. | No Funcional | |
| 26 | El sistema mostrará el saldo en soles disponible en la cuenta. Debajo del nombre del usuario activo. | No Funcional | Usuario |
| 27 | El sistema siempre mostrará las opciones: Categorías, Buscar y Acerca de. En la esquina superior derecha. | No Funcional | |
| 28 | El sistema no es responsive | No funcional | |
| 29 | El sistema mostrará un panel de control de usuario a la izquierda de la pantalla. Este tendrá las opciones: "Cerrar Cuenta", "Mis Regalos", "Historial de Compras", "Salir". | | |
| 30 | Cada Producto indicarán sus datos (Autor, Descripción, Categoría, Tipo, Extensión, MIME Type) | | |