

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.....	3
5. Tecnologías.....	4
6. Equipo de Desarrollo.....	4
a. Especificación de Roles.....	4
b. Lista de Especialistas.....	5
7. Acuerdo de Servicio.....	5
a. Alcance de Servicio.....	6
b. Responsabilidades del Cliente.....	7
c. Responsabilidades del Proveedor de Servicios.....	7
d. Suposiciones del Servicio.....	7
8. Gestión del Servicio.....	8
a. Disponibilidad del Servicio.....	8
b. Petición del Servicio.....	8
c. Diagrama de Gantt.....	9
9. Requisitos del Sistema.....	9
a. Modulo de Usuario.....	9
b. Modulo de Administrador.....	9
c. 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 a partir de ahora el desarrollador de servicios y Guillermo Calderon Ruiz de ahora el cliente, 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 desarrollador 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 por un año renovable por acuerdo mutuo.

5. Tecnologías

Para el desarrollo del proyecto se utilizara las siguientes tecnologías:

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

6. Equipo de Desarrollo

a. Especificación de Roles

- Product Owner:

Es el responsable de maximizar el valor del producto desarrollado por el Equipo de Desarrollo (equipo Scrum). De esto se deduce que gran parte del éxito del producto depende de cómo se maximice lo que se desarrolla. Además trabaja mano a mano con los clientes y el equipo Scrum para maximizar el valor del trabajo entregado.

- Scrum Master:

Es la figura que lidera los equipos en la gestión ágil de proyectos. Su misión es que los equipos de trabajo alcancen sus objetivos hasta llegar a la fase de «sprint final», eliminando cualquier dificultad que puedan encontrar en el camino. Responsable de que se sigan las prácticas y valores descritos en el modelo Scrum. Se puede comparar el papel del Scrum Master al de un coach/mentor que acompañará al equipo hacia el éxito del proyecto

- **Diseñador:**

Se encargará de realizar diseño de mockups y de la interfaz del software a desarrollar. Especialista en diseño gráfico de aplicaciones web y móviles.

- **Desarrolladores:**

Se encargan de desarrollar el producto, auto-organizándose y auto-gestionando para conseguir entregar un incremento de software al final del ciclo de desarrollo. Los 3 desarrolladores contratados estarán divididos en 2 grupos. Grupo 1 se encargará de desarrollar el software y el Grupo 2 será el líder de los desarrolladores pero también se encargará de desarrollar el software.

- **Stakeholders:**

Son aquellas personas, organizaciones o empresas cuyo apoyo permite que una organización exista, sin requerir una relación directa entre estos grupos con el desarrollo de los servicios o productos que la organización desarrolla.

Por ejemplo, pueden considerarse como Stakeholders de nuestro producto:

- a. Clientes finales
- b. Accionistas
- c. Proveedores
- d. Trabajadores de otros departamentos
- e. Medios de comunicación

En nuestro caso tenemos un stakeholder el cual será nuestro cliente final.

b. Lista de Especialistas

Todos los roles del equipo de trabajo serán rotativos. Ya que los profesionales contratados, son personas que tienen capacitaciones en cada uno de estos roles. Sin embargo, si en algún momento, alguna duda se llegase a manifestar en alguno de estos roles, el miembro del equipo que la manifieste podrá consultar con el especialista, que también guiará parte del equipo.

Rol	Miembro	Encargo
Product Owner	Miguel Zegarra Castillo	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la calidad del producto • Responsable del proyecto • Representante de trabajo
Scrum Master	Cristóbal Eduardo Lecca Elias	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la metodología SCRUM • Cumplir con los objetivos en su tiempo establecidos.
Diseñador	Miguel Zegarra Castillo	<ul style="list-style-type: none"> • Mockups • Interface Gráfica
Desarrolladores	Andre Carlos Alvarez Cardenas Alvaro Franco Cerna Ramos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Frontend • Desarrollo Backend • Desarrollo Base de Datos • Testing • Resolver Bugs
Stakeholders	Guillermo Calderon Ruiz	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente

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 Black Market, 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.

b. Responsabilidades del Cliente

La responsabilidad y requisitos del cliente en este contrato incluyen:

1. Informar oportunamente acerca de cualquier falla, desperfecto, actualización o modificación en el sistema.
2. No recurrir a compañías de terceros que involucren alguna modificación o cambio en los archivos propios del software.
3. Hacer el uso correcto 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.

			Sprint 1		Sprint 2		Sprint 3		Sprint 4		Sprint 5		Sprint 6	
#	Actividad	Duración	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8	Sem. 9	Sem. 10	Sem. 11	Sem. 12
1	Definir Roles y Actividades	14 días												
2	Desarrollo Plan de Trabajo	21 días												
3	Primera Propuesta	31 días												
4	Elaboración de Mockups	14 días												
5	Análisis y Desarrollo de Requisitos	14 días												
7	Desarrollo de Casos de Uso	17 días												
8	Desarrollar Diagrama de Clases	35 días												
9	Desarrollar Diagrama de Componentes	21 días												
10	Desarrollo Frontend	40 días												
11	Desarrollo de la Base de Datos	31 días												
12	Desarrollo Backend	31 días												
13	Pruebas de Funcionalidad	40 días												
14	Corrección de Bugs	14 días												
15	Entrega	1 día												

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 propietarios 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	Funcional	

	regalo. Donde el emisor ingresa el correo 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 permitirá que un usuario elimine su cuenta con el botón "Cerrar cuenta".	Funcional	

13	El sistema tendrá un panel administrativo que mostrará las siguientes opciones: Agregar Contenido, Usuarios, Rankings, Quitar contenido, Promociones, Agregar Categoría.	Funcional	Administrador
14	El sistema permitirá que el administrador pueda añadir contenido teniendo las opciones de "Seleccionar Contenido"(dentro de su ordenador) y "Subir Contenido"	Funcional	
15	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	
16	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	
17	El sistema permitirá que el administrador que en la ventana "USUARIOS" aumente el saldo de un usuario que esté registrado.	Funcional	
18	El sistema permitirá al administrador que en la ventana "USUARIOS" se pueda realizar una búsqueda por código de usuario.	Funcional	
19	El sistema permitirá que en la ventana "USUARIOS" el administrador pueda ver el contenido obtenido por el usuario .	Funcional	
20	El sistema permitirá que en la ventana "USUARIOS" el administrador pueda ver el contenido calificado por el usuario.	Funcional	
21	El sistema permitirá que se puedan añadir promociones, para esto el administrador deberá ingresar el nombre del producto en promoción,	Funcional	

	la fecha de inicio y de fin de la promoción.		
22	El sistema pedirá el precio, nombre, autor, descripción, categoría, tipo, extensión y MIME Type de cada producto que se desee subir a la plataforma.	Funcional	

23	El Proyecto será desplegado en Heroku	No Funcional	
24	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	
25	El sistema será prototipado en Figma	No Funcional	
26	El sistema será desarrollado en React JS, Node JS, MongoDB, GIT, Firebase, Github, StarUML.	No Funcional	
27	El sistema mostrará el saldo en soles disponible en la cuenta. Debajo del nombre del usuario activo.	No Funcional	Usuario
28	El sistema siempre mostrará las opciones: Categorías, Buscar y Acerca de. En la esquina superior derecha.	No Funcional	
29	El sistema no es responsive	No funcional	
30	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".	No Funcional	
31	Cada Producto indicarán sus datos (Autor, Descripción, Categoría, Tipo, Extensión, MIME Type)	No Funcional	