



Armadillo Amarillo

Mantenimiento web

Spainsif



Introducción

Armadillo Amarillo es una empresa dedicada al mundo de la tecnología, con amplia experiencia en el desarrollo de software y la implantación de servicios. Nuestros clientes avalan nuestros resultados en proyectos de Internet y apps móviles. Algunos de ellos son:



Spainsif es la plataforma de encuentro y referencia en materia de inversión sostenible y responsable en España, que desea contratar un mantenimiento para hacer cambios en su web www.spainsif.es.

El presente documento detalla una propuesta de mantenimiento para dicho cliente.



Mantenimiento

Mantenimiento mensual

Se incluye un mantenimiento para el cliente, que incluye acceso al portal SAT de Armadillo Amarillo, así como 2 horas al mes para diferentes actuaciones en la página web.

Una hora será destinada a:

- Actualización de Wordpress.
- Actualización de plugins.
- Revisión de la seguridad.

- Comprobación de fecha de caducidad de plugins.
- Revisión de comentarios de Spam.
- Revisión de logs y actuaciones necesarias.
- Revisión general del status de Wordpress.

La otra hora será destinada a criterio del cliente para realizar cambios en la web que nos supongan nuevos desarrollos.

Adicionalmente se podrán contratar horas sueltas para cualquier otro tipo de actuación. La estimación en horas de cada tarea se realizará en el momento de crear la tarea en el portal SAT por parte del cliente, y se llevará a cabo previa autorización del cliente al número de horas estimadas.

SLA

Mientras esté activo el mantenimiento se incluye un tiempo de respuesta a las peticiones del cliente que dependerá del tipo de petición:

- **Incidencias en garantía:** si la incidencia tiene que ver con un fallo del aplicativo relacionada únicamente con defectos que se encuentren en el software acorde con los requisitos especificados en el documento propuesta, y no han pasado más de 6 meses desde la entrega final del proyecto, se entenderá que la incidencia está cubierta por la garantía. Por tanto, se procederá a resolverla sin suponer ningún coste adicional para el cliente.
Ejemplos:
 - Fallo en la ejecución de un plugin instalado.
 - Fallo en la ejecución de código personalizado (CSS/Javascript).
 - Fallo en la base de datos.
- **Incidencias urgentes:** si la incidencia afecta a la conectividad del sistema, o hace que los usuarios no puedan acceder a la información (por ejemplo, si la web está caída, o hay una página a la que no se puede acceder), esta será considerada “Urgente”. Por tanto, se procederá a resolverla, estando esta resolución incluida en el precio del SLA contratado. Ejemplos:
 - La web principal no responde.
 - La web tarda mucho en cargar.

- Alguna página no carga o carga de forma defectuosa.
- **Incidencias normales:** si la incidencia no está incluida en las descripciones de los puntos anteriores, se considerará incidencia “Normal”, siempre que esta sea de índole técnica respecto al aplicativo. Por tanto, se procederá a resolverla, estando esta resolución incluida. Ejemplos:
 - Algún texto o imagen no aparece con una maquetación correcta.
 - Alguna imagen no ha sido escalada correctamente.
 - Algún componente en la web no se ve como se espera (maquetación, dimensionado, diseño)
- **Actualización de contenidos:** en caso de que la incidencia tenga que ver con cualquier solución necesaria relacionada con la modificación, rectificación, inclusión o retirada de elementos de diseño, navegación, contenido, usabilidad, SEO, elementos gráficos o cualquier otro aspecto que no requiera de una intervención de la parte técnica del software, será considerada como “Actualización de contenidos”. Por tanto su atención, respuesta y tasación estarán incluidas, pero no su resolución que se gestionará y realizará, previa aceptación del cliente, con cargo al bono de horas necesario.

Una vez el tipo de incidencia haya sido determinada, se notificará al cliente la naturaleza de la misma, la propuesta y el tiempo estimado de resolución, siempre que aplique según lo descrito anteriormente.

Las incidencias en garantía se catalogarán como normales o urgentes para aplicar el tiempo de respuesta. Armadillo Amarillo se compromete a los siguientes tiempos de respuesta¹:

- **Incidencia urgente:** Se atenderá en un plazo máximo de 24 horas.
- **Incidencia normal:** Se atenderá en un plazo máximo de entre 24 y 48 horas.

¹ Tiempos de respuesta, no tiempos de resolución. Respuesta en horario de oficina en días laborables (de lunes a jueves de 9h a 18h, y viernes de 9h a 14h).

- **Actualización de contenidos:** Se realizarán en un plazo máximo de entre 48h y 72h.

Se responderá de acuerdo a este SLA siempre que las incidencias se abran y se gestionen a través del portal SAT de Armadillo Amarillo, al que se le dará acceso al cliente.

Bonos de horas

Se podrán contratar bonos de horas adicionales a las incluidas en el mantenimiento. El coste por hora es el siguiente:

- Una hora 150€
- Tres horas 220€
- Cinco horas 290€
- Diez horas 465€
- Veinte horas 700€



Coste de proyecto

Coste de proyecto – Con alojamiento

Setup de proyecto 350,00€

Mantenimiento mensual 210,00€

Coste de proyecto – Sin alojamiento

Setup de proyecto 350,00€

Mantenimiento mensual 150,00€

Forma de pago

Para los pagos mensuales, la forma de pago será por transferencia bancaria entre los días 1-5 de cada mes mientras esté vigente el presente contrato. Se enviará o dejará a disposición del cliente factura con IVA cada mes por el importe acordado.

Todos los pagos se realizarán en siguiente número de cuenta:

BANC SABADELL: ES48 0081 5240 0000 0250 2455

(Todos los precios son SIN IVA incluido)



Condiciones

Alcance

Cualquier aspecto que no haya sido reflejado en este documento queda fuera de su alcance y por tanto estará sujeto en cualquier caso a una valoración independiente. La aprobación de modificaciones que impliquen cambios en coste y/o plazos de entrega deberá llevarse a cabo por acuerdo documental de ambas partes. Esta oferta será válida por **30 días** en tanto Armadillo Amarillo y el cliente no lleguen a un acuerdo anterior.

Contenidos

Armadillo Amarillo no se responsabiliza de los contenidos publicados en nombre de *Las 12 en Punto*, siempre y cuando no hayan sido redactados por Armadillo Amarillo.

Asimismo, cualquier material gráfico o audiovisual que no haya sido desarrollado por Armadillo Amarillo quedará bajo responsabilidad de *Las 12 en Punto*, y suya será la responsabilidad de no tener contenido obsceno o que pueda herir la sensibilidad del usuario final.

Armadillo Amarillo no se hace responsable de la indisponibilidad de los sistemas bajo situaciones de fuerza mayor como terremotos, inundaciones, etc.

Período de garantía

El período de garantía del software desarrollado es de **6 meses** a contar a partir de la fecha de entrega del mismo o **ilimitado** si el cliente mantiene cualquier contrato de mantenimiento vigente con Armadillo Amarillo. Esta garantía cubre únicamente los defectos que se encuentren en el software acorde con los requisitos especificados en este documento

Tiempo de corrección de errores detectados

Cualquier desarrollo causado por un cambio de diseño o usabilidad no contemplados en el desarrollo aceptado por el cliente, se contemplará como un presupuesto nuevo.



Armadillo Amarillo

Estamos en contacto

www.armadilloamarillo.com

hola@armadilloamarillo.com

+34 91 348 56 46

C/ Julián Camarillo, 47, B202- 28037, Madrid