

Contrato de Niveles de Servicio

Para los Productos y Versiones On Demand
5.3.x y posteriores



Versión: 1.2

Código Documento: AVSP-ASD-SLA-SAAS On Demand

Fecha Emisión: 27/04/2017

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Jonathan Domínguez	Stephane Mathieu	Brian Beneke
Lead Operations & Processes	VP Technology / CTO	CEO

Control de Cambios			
Versión	Fecha de Emisión	Responsable / Puesto	Actualizaciones
0.1	11/08/2014	Ariel Martínez, Project Manager / PMO	Nueva Versión
0.2	13/08/2014	Stephane Mathieu / CTO Brian Beneke / CEO	Borrador Final
1.0	04/01/2015	Jonathan Domínguez / Lead Operations & Processes	Cambio en los tiempos objetivos de respuesta, cambio en la herramienta de gestión del servicio y mejoras en los procedimientos de ADAM Service Desk.
1.1	03/05/2016	Jonathan Domínguez / Lead Operations & Processes	Corrección de Anexo A. Se eliminó prioridad 5, los cambios y solicitudes de servicio se gestionarán dentro de la severidad 4 (proveer fecha estimada de entrega)
1.2	27/04/2017	Juan Pablo Cruz Uribe / Delivery Manager	Corrección de los horarios de Servicio

Contenidos

1	Presentación	4
1.1	Propósito	4
1.2	Alcance	5
1.3	Referencias	5
1.4	Visión General	Error! Bookmark not defined.
2	Participantes	6
2.1	Dueños de los Documentos	6
2.2	Contactos	6
2.3	Responsabilidades	6
3	Objetivos y Medidas de los Servicios	8
3.1	Objetivos de los Servicios	8
3.1.1	Horario de Atención	8
3.1.2	Programación de Procesos	8
3.1.3	Procesamiento Extraordinario	9
3.1.4	Desempeño del Servicio	9
4	Supuestos de los Servicios	11
5	Exclusiones de los Servicios	11
6	Mantenimiento al Contrato	12
6.1	Procedimientos de Control de Cambios en los Servicios	Error! Bookmark not defined.
6.2	Términos de Renegociación	Error! Bookmark not defined.
6.3	Créditos / Recompensas	12
6.4	Responsabilidades de Presentar Informes sobre los Niveles de Servicios	13
6.5	Responsabilidades de Resolución de Problemas en los Servicios	13
6.6	Las obligaciones de ADAM	Error! Bookmark not defined.
6.7	Responsabilidades del Cliente para el cumplimiento del SLA	Error! Bookmark not defined.
7	Definiciones, Acrónimos y Abreviaciones	Error! Bookmark not defined.
8	Anexo A: Matriz de Niveles de Servicios On Demand	14

1 Presentación

1.1 Propósito

Al juicio de ADAM Human Capital Management ("ADAM"), sus clientes deben esperar un nivel excepcional de atención de la empresa como un proveedor de la nómina, el talento humano y la gestión de la información. El presente documento establece términos cuantificables y medibles sobre lo que constituye un servicio aceptable de parte de ADAM. Además, documenta los objetivos del servicio de ADAM y cómo se medirán dichos objetivos. Aunque varíe la situación de cada cliente, ADAM se esforzará para cumplir y exceder estas normas con todos los clientes a los cuales aplique el presente Contrato de Niveles de Servicios ("SLA").

El presente documento aplica únicamente a aquellos clientes que utilizan los siguientes productos (en conjunto, los "productos"):

- ADAM Servidor Central On Demand, versiones 5.3.x y posteriores;
- ADAM Compensación y Beneficios On Demand, versiones 5.3.x y posteriores;
- ADAM Talento Humano On Demand, versiones 5.3.x y posteriores;
- ADAM Gestión de la Información de RH (HRIM) On Demand, versiones 5.3.x y posteriores; y
- ADAM Acceso y Usabilidad On Demand, versiones 5.3.x y posteriores.

Conjunto General de Prestaciones Incluidas:

Servidor Central	Compensación y Beneficios	Talento Humano
Analítica	Cumplimiento Normativo	Adquisición de Talento
Pista de Auditoría	Tributario	Gestión del Desempeño
Gestión de Autenticación	Nómina Estándar	Habilidades y Perfiles
Flujos de Trabajo	Nómina Especial	Sueldos y Salarios
Bus de Integración	Tiempo y Asistencia	eLearning y Capacitación
Migración y Procesamiento de Datos	Prestaciones	
Notificaciones	Vacaciones	
Estructura Organizacional	Préstamos y Créditos	
Inventario del Personal	Ahorros y Fondos	
	Timbrado de Recibos de Nómina	

Gestión de la Información de RH (HRIM)	ADAM Acceso y Usabilidad
Registro Maestro de Empleados	ADAM Navegador (Acceso Web)
Entrega y Certificación de Documentos	ADAM Operador
Digitalización y Verificación de Identidad	ADAM Administrador

1.2 Alcance

ADAM ofrece la Mesa de Servicio como un recurso central por medio del cual los clientes reciben soporte técnico para los productos y servicios de ADAM, tal como se describe en el documento de referencia (Política de Soporte de ADAM On Demand y On Premise). La Mesa de Servicio únicamente está a la disposición de aquellos clientes que:

- Usan las versiones de los productos de ADAM que reciben soporte actualmente por parte de ADAM, y que se describen en el presente documento;
- Usan productos no compatibles o heredados, cubiertos por un Contrato de Soporte Extendido (ESA);
- No se encuentran actualmente en una fase de despliegue o implementación (Si un producto está en proceso de ser implementado, favor de comunicarse con su gerente de proyecto o representante de ventas de ADAM.); y
- Están al corriente sus pagos de todas las facturas, ya que antes de recibir soporte, se han de haber saldado todas las facturas atrasadas.

Los servicios no incluyen lo siguiente:

- Las solicitudes por parte del personal de los clientes que no están incluidos en la lista de los empleados que están autorizados para recibir soporte;
- Soporte a los servidores que no apoyan ni sirven la funcionalidad de ADAM On Demand en modo de producción;
- Los incidentes o solicitudes que no figuren en la lista para lo cual se brinda soporte, en la Política de Soporte de ADAM On Demand y On Premise.

1.3 Referencias

- Mesa de Servicio de ADAM, Descripción de los Servicios
- Mesa de Servicio de ADAM, Guía de Uso de la Herramienta de Solicitudes de Servicio
- Mesa de Servicio de ADAM, Procedimiento de Gestión de Cumplimiento de Solicitudes
- Mesa de Servicio de ADAM, Procedimiento de Gestión de Incidentes
- Mesa de Servicio de ADAM, Procedimiento de Gestión de Problemas
- Mesa de Servicio de ADAM, Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Servicio

2 Participantes

2.1 Dueños de los Documentos

Las siguientes personas supervisarán y mantendrán al día el presente SLA, y aprobarán dichas actualizaciones, periódicamente.

Nombre	Cargo
<i>Los responsables de las actualizaciones:</i>	
Karla Torres	Lead Associate Service Desk
Jonathan Domínguez	Lead Associate Operations & Processes
<i>Aprobaciones requeridas de:</i>	
Brian Beneke	CEO

2.2 Contactos

Nombre	Portal	Número de Teléfono
Mesa de Servicio de ADAM	http://support.adamhcm.com	+52 55 1500 8600

2.3 Responsabilidades

Roles del Cliente	Responsabilidades del Cliente
Usuario Final (Nivel 1)	<ul style="list-style-type: none">• Comunica los requerimientos a la Mesa de Servicio por medio de los medios de comunicación aprobados, que se enumeran en http://support.adamhcm.com.• Proporciona respuestas rápidas a las preguntas que pueda tener el agente de atención.• En caso de ser durante una implementación, comunica las cuestiones sobre los servicios prestados a su ejecutivo de cuenta o al gerente de proyecto de ADAM.
Contacto de Atención al Cliente (Nivel 2)	<ul style="list-style-type: none">• Mantener las comunicaciones sobre los servicios con el líder de la Mesa de Servicio para revisar las cuestiones sobre la atención y las solicitudes de cambios.• Administrar el procedimiento de Control de Cambios en los Servicios descrito en el presente Contrato.

	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza revisiones de mejoras en los servicios, acciones correctivas y el progreso.
Gerente de Niveles de Servicios (Nivel 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza y revisa el desempeño de los servicios en comparación al presente SLA. • Organiza y mantiene reuniones regulares de evaluación de los Niveles de Servicios con los Clientes, y cubre, al menos, lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de las acciones pendientes de las reuniones previas; - Desempeño actual; - Revisión de los Niveles de Servicios y los objetivos (en caso necesario); - Acciones entre ADAM y cliente para mantener y mejorar los niveles de servicio. • Actúa como punto de coordinación para los cambios temporales en los requerimientos de los Niveles de Servicios (es decir, las horas de soporte adicionales requeridas por el Cliente, la reducción de los Niveles de Servicios durante un período de mantenimiento requerido por ADAM, etc.).
Roles de ADAM	Responsabilidades de ADAM
Operadores de HRIM (Level 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de los servicios y los niveles de servicio. • Reporte del desempeño entre los diferentes componentes del servicio. • Mantener los registros y la bitácora de la operación, incluido el monitoreo de los datos. • Mantenimiento de la base de conocimientos. • Monitoreo y tuning del sistema. • Ejecución de las tareas día a día de la operación y habilitan los servicios ofrecidos por ADAM. • Proveer información en la ejecución de los servicios. • Registrar el trabajo realizado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio. • Desempeñar tareas de mantenimiento de rutina, incluido la actualización de la base de conocimiento. • Implementar los cambios operativos aprobados.
Gestor de Niveles de Servicio (Nivel 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Negociar y acordar los requerimientos especiales de los clientes que impactan en los niveles de servicio. • Analizar y revisar el desempeño del servicio de acuerdo al SLA.

	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y mantener reuniones de revisiones regulares de los niveles de servicio con los clientes, en las cuales se revisará: <ul style="list-style-type: none"> - Acciones a realizar de reuniones anteriores; - Desempeño actual; - Revisión de niveles de servicio y tiempos objetivos (de ser necesario); - Accionar en pro de mantener y mejorar los niveles de servicio; • Actuar como único punto de coordinación para cualquier cambio temporal a los niveles de servicio requeridos (horas extra requeridas de soporte por parte del cliente, reducción de los niveles de servicio por un periodo de mantenimiento por parte de ADAM, etc.). • Asegurar que los cambios son evaluados por su impacto en los niveles de servicio.
Gestor de Entrega del Servicio (Nivel 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que ADAM ofrezca un alto nivel de servicio a todos los clientes. • Identificar y gestionar las mejoras dentro de la Mesa de Servicio. • Prever el volumen de las solicitudes en la Mesa de Servicio. • Gestionar la capacidad de la Mesa de Servicio para satisfacer las necesidades de los clientes. • Patrocinador y líder de la implementación de mejoras en la infraestructura.

3 Objetivos y Medidas de los Servicios

3.1 Objetivos de los Servicios

3.1.1 Horario de Atención

La disponibilidad del Centro de Soporte es desde las 08:00 AM hasta las 20:00 PM tiempo de la Ciudad de México, de lunes a viernes, excepto cuando las instalaciones del Cliente están cerradas debido a feriados, cierres administrativos, o clima inclemente. Se pueden solicitar los servicios o se pueden registrar incidentes a través del Portal de la Mesa de Servicio, ubicado en <http://support.adamhcm.com>, a cualquier hora. Aquellos incidentes registrados o servicios solicitados en horas inhábiles, serán atendidos durante el siguiente día laboral programado, a menos que se invoque un procedimiento especial de Incidente Grave (*consultar ☞ más adelante*).

Se pueden extender las horas de la Mesa de Servicio mediante notificación de al menos 7 días de antelación, con costo. Favor de comunicarse con la Mesa de Servicio a través del Portal de Servicios Web para solicitar un horario extendido.

3.1.2 Programación de Procesos

Se manejarán todos los incidentes conforme al Procedimiento de Gestión de Incidentes de ADAM. Todas las solicitudes de atención de los usuarios finales serán gestionados según el Proceso de Gestión de

Cumplimiento de Solicitudes (RFMP). El soporte de primera línea es el punto de entrada definido para ambos procesos. Las solicitudes de los usuarios con respecto a servicios, informes e Incidentes, se deberán solicitar con el inicio de sesión en el portal en línea de la Mesa de Servicio, ubicado en <http://support.adamhcm.com> y con la presentación de un formulario completado de solicitud de atención. Para más detalles sobre los flujos de trabajo, las funciones y responsabilidades, los productos cubiertos, el escalamiento y los procesos de control, favor de consultar los documentos de referencia:

- Mesa de Servicio de ADAM, [Procedimiento de Gestión de Cumplimiento de Solicitudes](#)
- Mesa de Servicio de ADAM, [Procedimiento de Gestión de Incidentes](#)
- Mesa de Servicio de ADAM, [Procedimiento de Gestión de Problemas](#)
- Mesa de Servicio de ADAM, [Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Servicio](#)

3.1.3 Procesamiento Extraordinario

ADAM siempre cuenta con un miembro del equipo de soporte de guardia para los casos de urgencia, a fin de ayudar con los incidentes que afecten la disponibilidad del sistema o que se hayan definido como situación en tiempo de inactividad. Si se trata de una verdadera emergencia, favor de comunicarse con nosotros por teléfono al número +52 55 1500 8600 desde las 20:00 PM hasta las 08:00 AM tiempo de la Ciudad de México, si usted tiene alguno de los siguientes problemas fuera de la ventana de soporte de ADAM:

- Procesos de Ejecución de la Nómina (ejecución de cálculos, cierres de nómina, políticas contables y pagos).
- Desbloqueo de Usuarios
- Acceso al portal de ADAM On Demand
- Servicios de Gestión de Información (ADAM Servicios de Integración de Datos, FTP, SFTP)
- Baja de usuarios (se requiere un formulario firmado)

En aquellos casos, se definen procedimientos de emergencia, los cuales se describen a continuación:

- Mesa de Servicio de ADAM, [Descripción de los Servicios](#)
- Mesa de Servicio de ADAM, [Procedimiento de Gestión de Incidentes](#)
- Mesa de Servicio de ADAM, [Procedimiento de Gestión de Problemas](#)

3.1.4 Desempeño del Servicio

La hora fijada para las resoluciones para cada Incidente o Solicitud de Atención depende de su Prioridad. La hora fijada de primera respuesta y de resolución son los siguientes:

<u>Prioridad</u>	<u>Descripción</u>	<u>Tiempo de Primera Respuesta</u>	<u>Tiempo de Resolución</u>
P0	Inmediato	Inmediato	Inmediato
P1	Urgente	30 Minutos	4 Horas
P2	Alta	60 Minutos Hábiles	10 Horas Hábiles

P3	Regular	90 Minutos Hábiles	32 Horas Hábiles
P4	Baja	120 Minutos Hábiles	100 Horas Hábiles

La Prioridad, Urgencia, e Impacto del Incidente o Solicitud de Atención se determinan a la discreción de ADAM, con el empleo de la siguiente tabla como guía:

	Impacto		
Urgencia	Alta	Media	Baja
Inmediato	P0		
Urgente	P1	P2	P3
Alta	P2	P3	P4
Regular	P3	P4	P5
Baja	P4	P5	P5

Urgencia: Se toma en cuenta el efecto sobre los procesos y la continuidad del negocio, que se detallan a continuación:

- Acceso a la plataforma, deterioro en los procesos de cálculo, servicio de monitores (Inmediato);
- Deterioro en los procesos, operaciones o continuidad del negocio (Urgente);
- Se sostienen los procesos, las operaciones o la continuidad de negocio por medio de una ruta de tareas alternativas (Alta);
- Se sostienen los procesos, las operaciones o la continuidad de negocio con algunos obstáculos (Normal);
- Se sostienen los procesos, las operaciones o la continuidad de negocio con pequeños obstáculos (Baja);

Impacto: Esta sección establece las categorías de impacto. Las definiciones se deben adaptar al tipo de organización, así que las siguientes definiciones deben adaptarse al tipo de negocio que utiliza los servicios de ADAM.

Para determinar el impacto del Incidente, se selecciona la categoría correspondiente más alta:

- Un gran número de personal se ve afectado y/o no puede cobrar la compensación y/o beneficios. Un gran número de Clientes o empresas internas se ven afectadas y/o se encuentran sumamente desfavorecidas de alguna manera. Los riesgos financieros, legales, contractuales o sindicales se verán afectados por la solicitud de atención. Es muy probable que el daño a la reputación de las empresas afectadas sea alta (Alta);

- Una cantidad moderada de personal se ve afectado y/o no puede cobrar su indemnización y/o beneficios. Una cantidad moderada de los clientes o empresas internas se ven afectadas y/o sumamente desfavorecidas de alguna manera. Los riesgos financieros, legales, contractuales o sindicales se verán afectados de manera moderada por la solicitud de atención. Es muy probable que el daño a la reputación de las empresas afectadas sea moderada (Media);
- Una cantidad marginal de personal es afectada y/o no puede cobrar su compensación y/o beneficios. Una cantidad marginal de los clientes o empresas internas se ven afectadas y/o sumamente desfavorecidas de alguna manera. Los riesgos financieros, legales, contractuales o sindicales se verán afectados de forma marginal por la solicitud de atención. Es muy probable que el daño a la reputación de las empresas afectadas sea marginal (Baja);

4 Supuestos de los Servicios

Los servicios y costos contemplados en el presente Contrato se basan en los supuestos que siguen más adelante. Toda suposición que resulte ser inválida, podría tener un efecto sobre la capacidad para cumplir con los objetivos y/o los costos que se cobran a cambio de los servicios. Se manejarán los cambios a los supuestos, de conformidad con el Procedimiento de Control de Cambios en los Servicios que se describe en el presente Contrato.

Los supuestos de los servicios comprendidos en el presente Contrato son:

- a) El Cliente puede crear una Solicitud de Atención en la Herramienta de Solicitud de Atención de ADAM (<http://support.adamhcm.com>).
- b) Para los Incidentes y Problemas, el Cliente incluyó información a detalle, como usuario, perfil, módulo, datos de entrada, datos de salida, y datos esperados.
- c) El Cliente sigue los siguientes procedimientos de manera apropiada:
 - a. Procedimiento de Gestión de Cumplimiento de Solicitudes
 - b. Procedimiento de Gestión de Incidentes
 - c. Procedimiento de Gestión de Problemas
 - d. Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Servicio

5 Exclusiones de los Servicios

ADAM no será responsable de incumplimiento alguno de los Niveles de Servicios, siempre que dicho incumplimiento sea atribuible directamente a cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Por incumplimientos por parte de los clientes;
- b) Las reducciones en los servicios o recursos, ya sean solicitados o autorizados por los clientes de ADAM;
- c) Los requerimientos de servicios nuevos, con tal de que ADAM le haya notificado al cliente por escrito que la aplicación de este requerimiento resultaría en un incumplimiento del Nivel de Servicio.
- d) El tiempo de inactividad de los Servicios debido a labores de mantenimiento programadas;

- e) Las interrupciones debidas a causas más allá del control directo de ADAM, como lo siguiente, sin limitación: Problemas con la conectividad y de la red del Cliente, el rendimiento del software de terceros, como las personalizaciones, la interoperación con el software, Internet o desastres telefónicos de ADAM, interrupciones en los sitios ISP y de hosting;
- f) ADAM implementará un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) para hacer frente a los desastres que están fuera del control directo de ADAM. Cuando llegue a estar operativo el BCP, ADAM llevará a cabo los servicios definidos en el BCP.
- g) Fuerza Mayor: ADAM no será responsable de los incumplimientos o demoras en el desempeño en virtud del presente contrato, que se deban a razones fuera de su control razonable, incluidos los actos de guerra, los desastres naturales, eventos sociales no relacionados con ADAM, tales como una revolución, motines/amotinamientos, requisas, sabotajes o acciones gubernamentales. En cualquier caso, ADAM será responsable de su desempeño como se indica en el Plan de Contingencia en caso de Desastre establecido, que se ejecutará en situaciones de fuerza mayor.

Los niveles de servicios definidos en este contrato no aplicarán por la duración del periodo de estabilización, 3 meses posteriores a la fase de "Go Live" de una nueva implementación.

6 Mantenimiento al Contrato

ADAM deberá notificar a los clientes al menos treinta (30) días con antelación a la fecha del cambio a realizar en los niveles de servicio, siempre que ADAM sólo proponga los cambios a los niveles de servicio no más de una vez por trimestre.

Dentro de los 30 días siguientes a la recepción de una solicitud de un cliente para una adición o modificación a los niveles de servicio, ADAM deberá responder con una propuesta comercial la cual habilitará a ADAM el proveer el servicio requerido. En caso de que una adición o modificación altere un nivel de servicio de acuerdo a nuestro SLA estándar, requiera la implementación de una nueva herramienta, metodología o recursos adicionales, ADAM posiblemente implementará aquellas modificaciones a cargo del cliente y bajo una declaración de trabajo (SOW).

7 Créditos de los Niveles de Servicio

En caso del incumplimiento de un Nivel Crítico de Servicio, ADAM deberá otorgar Créditos de Niveles de Servicios, tal como se definen a continuación:

Anexo A - Matriz de Niveles de Servicios On Demand establece la información que se requiere para calcular el Crédito del Nivel de Servicio, en caso del incumplimiento de algún Nivel Crítico de Servicio. Para cada Incumplimiento con un Nivel Crítico de Servicio, ADAM deberá otorgarle al Cliente un Crédito de Nivel de Servicio, a petición del Cliente, con 3 días de verificación por ADAM, a ser calculado con la siguiente fórmula:

Crédito de Nivel de Servicio = A x B

Dónde:

A = Monto de la facturación mensual

B = Porcentaje del Monto que se encuentra en Riesgo

Por ejemplo:

Si ADAM no cumple con el Nivel Mínimo de Servicio para un Nivel Crítico de Servicio, y el importe de la factura correspondiente al mes en que el Nivel de Servicio donde ocurrió el Incumplimiento es de \$1,000.00 y el porcentaje de la Cantidad en Riesgo es del 7.5%, el Crédito por Concepto del Desempeño pagadero al Cliente por dicho Incumplimiento con un Nivel Crítico de Servicio, se calculará como sigue:

A = \$1,000.00 (Monto de la facturación mensual)

Multiplicado por

B = 3% (Porcentaje del Monto que se encuentra en Riesgo)

= \$30.00 (Monto del Crédito de Nivel de Servicio)

Si ha habido más de un Incumplimiento de Nivel Crítico de Servicio en un mes, la suma correspondiente de los Créditos de Nivel de Servicio serán acreditados al Cliente, hasta el 6%.

IMPORTANTE

La suma de todos los Factores de Ponderación para todo Nivel del Servicio que no se haya logrado en un mes, no ha de exceder el Factor de Ponderación Limitado detallado en el Apéndice A - Matriz de Niveles de Servicios On Demand.

El Cliente deberá notificar a ADAM por escrito dentro de los 3 días hábiles siguientes al fin de mes natural en el cual el Cliente cree que tiene derecho a recibir un Crédito de Nivel de Servicio. ADAM tendrá el derecho de revisar la notificación y de determinar, a su entera y razonable discreción, si se le debe al Cliente un Crédito de Nivel del Servicio.

7.1 Responsabilidades de Presentar Informes sobre los Niveles de Servicios

Los informes, los cuales están disponibles cada mes y a petición, incorporarán los detalles sobre el desempeño y la comparativa con todos los objetivos del SLA, junto con los detalles de cualquier tendencia o acciones específicas que se estén realizando para mejorar la calidad en el servicio. Opcionalmente, se pueden analizar al nivel de los componentes, especialmente si se ha reportado el incumplimiento de un objetivo. Uno de los analistas de los Niveles de Servicios distribuirá dichos informes periódicos a todos los participantes dos días antes de la reunión de Revisión de los Niveles de Servicios. Las reuniones de Revisión de los Niveles de Servicios se llevarán a cabo cada mes y las dirigirá un Gerente de Niveles de Servicios.

7.2 Responsabilidades de Resolución de Problemas en los Servicios

Se tratará con todos los incidentes conforme al Proceso de Gestión de Incidentes que se diseñó junto con el diseño del propio Servicio. Para más detalles, como los flujos de trabajo, funciones y responsabilidades, productos de trabajo, escalamiento y procedimientos de control, consulte el documento de referencia Mesa de Servicio de ADAM.

Los usuarios pueden solicitar un servicio o reportar un Incidente, con el uso de uno de los siguientes:

- El uso del Portal Web (se prefiere) que se encuentra en <http://support.adamhcm.com>
- Al llamar a la Mesa de Servicio al: 52 (55) 1500 8600

Se atenderán todas las solicitudes de atención de conformidad con lo dispuesto en la Política de Soporte de ADAM (Política de Soporte de ADAM On Demand).

8 Anexo A: Matriz de Niveles de Servicios On Demand

Servicio a Comprometerse a Prestar	Tipo de Indicador	Fecha de Inicio de la Medición + "X" Meses	Nivel de Servicio Esperado	Porcentaje en Riesgo	Cobertura de Medición (Local - Región)	Ventana de Medición
Administración de Incidentes						
Promedio de Incidentes Resueltos Oportunamente Gravedad 1 (4 horas hábiles)	Nivel Crítico de Servicio	3	98.00%	2%	Local	Mensual
Promedio de Incidentes Resueltos Oportunamente Gravedad 2 (10 horas hábiles)	Nivel Crítico de Servicio	3	98.00%	2%	Local	Mensual
Promedio de Incidentes Resueltos Oportunamente Gravedad 3 (32 horas hábiles)	Nivel Crítico de Servicio	3	98.00%	2%	Local	Mensual
Promedio de Incidentes Resueltos Oportunamente Gravedad 4 (100 horas hábiles)	Nivel Crítico de Servicio	3	98.00%	2%	Local	Mensual
Desempeño del Hosting y Servidores						
Disponibilidad del Servicio Alojado por ADAM (99% del tiempo de funcionamiento del hosting)	Nivel Crítico de Servicio	3	99.00%	2%	Local	Mensual
Solicitud de Atención y Gestión de Cambios						
Solicitud de Atención (8 horas hábiles para proporcionar una estimación de la fecha de resolución)	Medida Clave	3	98.00%	2%	Regional	Mensual
Solicitud de Cambio (5 días hábiles para proporcionar una estimación de la fecha de resolución)	Medida Clave	3	98.00%	2%	Regional	Mensual