

Política de Soporte de ADAM On Demand y On Premise



Versión / Version: 1.1

Código Documento / Document Code: AVSP-ITSM-SD-SAAS-On Premise-SP

Fecha Emisión / Distribution Date: 5 de febrero de 2015

Elaboró / Created by:	Revisó / Reviewed by:	Autorizó / Authorized by:
Ariel Martínez, Project Manager / PMO	Stephane Mathieu, VP Technology / CTO	Brian Beneke, CEO
Nombre / Name	Nombre / Name	Nombre / Name
Puesto / Title	Puesto / Title	Puesto / Title

Control de Cambios			
Versión	Fecha de Emisión	Responsable / Puesto	Descripción del Cambio
1.0	16/12/2013	Stephane Mathieu / CTO	Emisión del Borrador
1.1	05/02/2015	Brian Beneke / CEO	Actualización del formato

Contenidos

1. Visión General	3
2. Términos y Condiciones	3
a. Cuotas de SaaS	3
b. Plazo del Soporte.....	3
3. Actualizaciones a los Programas bajo SaaS.....	4
4. Soporte de Primera y Segunda Línea	4
5. SOPORTE de ADAM SaaS	5
i. Gravedad: Urgente	6
iii. Gravedad: Regular	7
8. Gravedad de la Solicitud de Atención	7
9. Escalamiento de las Solicitudes de Atención	8
10. Información de Contacto.....	8

1. Visión General

- a. La presente Política de Soporte de ADAM On Demand y On Premise ("SaaS") aplicará a la siguiente gama de productos: ADAM On Demand y ADAM On Premise.
- b. La presente Política de Soporte de SaaS aplica al soporte proporcionado por ADAM como parte de su programa bajo Licencia que usted adquirió, sujeto al Contrato de Licencia de Usuario Final ("EULA") de ADAM On Demand y On Premise. El Soporte de SaaS está sujeto a los términos y condiciones del EULA. Para recibir Soporte de SaaS, todo el software debe contar con su debida licencia, y con el uso del producto y la solicitud de Soporte de acuerdo con la presente, usted afirma su conformidad con el EULA que sea vigente en dicho momento.
- c. El Soporte de SaaS no incluye la gama de servicios o programas de ADAM, que no estén expresamente provistos por ADAM como parte de sus programas bajo SaaS, de acuerdo con su Formulario de Pedido. Usted no podrá obtener Soporte para sus programas bajo SaaS por medio de cualquier otro medio que no sea ADAM o un Channel Partner actualmente registrado y autorizado como tal; se encuentra una lista de los mismos en <http://adamhcm.com/resellers>.
- d. Tal como se emplean estas palabras en la presente Política de Soporte de SaaS, "usted" y "su" hacen referencia a la persona o entidad que ha realizado un pedido a ADAM o a un Channel Partner, como corresponda, de SaaS. Los términos con mayúscula inicial que no se encuentren definidos en la presente, tendrán el significado que se les atribuye en el EULA.
- e. La presente Política de Soporte de SaaS está sujeta a cambios, a la entera discreción de ADAM. Favor de consultar la versión actual de este documento disponible en el sitio web de ADAM, para determinar la política actual de Soporte de ADAM para su producto.

2. Términos y Condiciones

a. Cuotas de SaaS

- i. Las Cuotas Periódicas que paga usted por el producto SaaS incluyen el Soporte descrito en la presente Política de Soporte de SaaS durante el plazo para el cual usted haya pagado las Cuotas Periódicas, y que ADAM las haya aceptado. Si usted no ha pagado todas las Cuotas Periódicas o alguna de las Cuotas Únicas, usted no será elegible para recibir Soporte hasta que dichas cuotas se hayan pagado por completo.

b. Plazo del Soporte

- i. El Soporte de SaaS comienza en la Fecha de Entrada en Vigor detallada en su Formulario de Pedido hasta el término de la Vigencia de los programas bajo SaaS, conforme al EULA (el "Plazo de Soporte"). ADAM no está obligado a proporcionar el Soporte de SaaS más allá del final del Plazo de Soporte.

c. Contactos Técnicos

- i. Sus contactos técnicos son los únicos vínculos entre usted y ADAM para el soporte de SaaS. Sus contactos técnicos deben contar, como mínimo, con la capacitación básica inicial sobre el producto, y, cuando sea necesario, capacitación adicional adaptada a sus funciones particulares o a las fases de implementación, el uso especializado del producto y/o las migraciones. Sus contactos técnicos deben tener conocimientos sobre los programas bajo SaaS y su entorno de ADAM, para ayudar a resolver los problemas del sistema y para asistir a ADAM en el análisis y la resolución de las solicitudes de atención. Al presentar una solicitud de atención, su contacto técnico debe tener un entendimiento básico del problema al que se enfrenta y la capacidad de reproducir el problema con el fin de apoyar a ADAM en el diagnóstico y triaje del problema. Para evitar interrupciones en los servicios de Soporte, usted deberá notificar a ADAM siempre que se transfieran a otro individuo las responsabilidades de contacto técnico.
- d. ADAM puede revisar las solicitudes de atención registradas por sus contactos técnicos, y puede recomendar una capacitación específica para ayudar a evitar las solicitudes de atención que se pueden prevenir con dichas recomendaciones.

3. Actualizaciones a los Programas bajo SaaS

- a. "Actualización" significa una versión posterior del programa bajo SaaS que por lo general ADAM pone a la disposición de sus clientes de SaaS, sin costo adicional. Las actualizaciones de los programas bajo SaaS no incluyen versiones, opciones, servicios o programas para los cuales ADAM ofrece licencias por separado. Como parte del Soporte de SaaS, ADAM puede proporcionar actualizaciones de los programas de SaaS durante el Plazo de Soporte cuando estén disponibles. ADAM no tiene obligación alguna de desarrollar servicios, programas o funcionalidades futuras, y podrá ofrecer licencias para algunas funcionalidades, por separado. Si se pone a su disposición una actualización para un programa bajo SaaS, de conformidad con la presente Política de Soporte de SaaS, sustituirá a la versión anterior de dicho programa bajo SaaS. Se detallan estas actualizaciones en las notas de versión que apliquen a su programa publicado en <http://adamhcm.com/releasenotes>.

4. Soporte de Primera y Segunda Línea

- a. A usted se le requiere establecer y mantener la organización y los procesos para ofrecer directamente a sus usuarios el "Soporte de Primera Línea" para el programa bajo SaaS. El Soporte de Primera Línea deberá incluir, de manera enunciativa, mas no limitativa: (i) una respuesta directa a los usuarios con respecto a las investigaciones relativas al rendimiento, la funcionalidad o el funcionamiento del programa bajo SaaS, (ii) una respuesta directa a los usuarios con respecto a los problemas o cuestiones con el programa bajo SaaS, (iii) un diagnóstico de los problemas o cuestiones del programa bajo SaaS, y (iv) una resolución de problemas o cuestiones relacionadas con el programa bajo SaaS.

- b. Si después de esfuerzos razonables que se hayan realizado, usted no logra diagnosticar o resolver los problemas o cuestiones del programa bajo SaaS, usted se puede comunicar con ADAM para recibir "Soporte de Segunda Línea".
- c. El Soporte de Segunda Línea consistirá en (i) un diagnóstico de los problemas o cuestiones con el programa bajo SaaS, y (ii) los esfuerzos comerciales razonables para resolver errores que han sido reportados y que se pueden verificar en el programa bajo SaaS, para que el programa realice todos los aspectos importantes, así como se describen en la documentación del programa en cuestión.
- d. ADAM podrá revisar las solicitudes de atención que hayan registrado sus contactos técnicos, y podrá recomendar cambios organizativos y sobre procesos particulares, para apoyarle con las prácticas descritas en la presente Política de Soporte de SaaS.

5. SOPORTE de ADAM SaaS

- a. El Soporte de ADAM SaaS consiste en:
 - i. El Soporte de Segunda Línea descrito anteriormente;
 - ii. Las actualizaciones, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de parches críticos al programa;
 - iii. Actualizaciones federales y legislativas relacionadas con la nómina para los países dentro del alcance (según lo determine ADAM a su entera discreción, ya que algunas actualizaciones pueden estar bajo una licencia por separado);
 - iv. Liberaciones de mantenimiento general, liberaciones sobre funcionalidades selectas y actualizaciones documentales;
 - v. Asistencia con problemas y solicitudes durante las horas laborales en México DF, 5 días a la semana;
 - vi. Acceso al sitio web de Soporte de ADAM (sistema de atención al Cliente con base en la web 24 x 7), incluida la capacidad de registrar las solicitudes de atención en línea; y
 - vii. La atención no técnica a Clientes durante el horario laboral regular.
- b. Todo lo que no esté cubierto por el Soporte de SaaS será facturado a las tarifas de consultoría de ADAM que sean vigentes en ese momento, o conforme a una cotización en una base de caso por caso. El Soporte de SaaS no incluye los siguientes componentes, así como todas las demás cuestiones no relacionadas con fallas o defectos claves de código de producto, según lo determine ADAM a su entera discreción, tales como:
 - i. Consulta general sobre el uso del producto;
 - ii. Configuración del producto;
 - iii. Instalación del software de ADAM On Premise;
 - iv. Configuración o instalación de software de terceros;
 - v. Mantenimiento o configuración relacionados con la personalización de productos que haya desarrollado usted, ADAM, un Channel Partner, u otros terceros; y
 - vi. Restauración de copias de seguridad debido a la corrupción o pérdida de datos, que no haya sido causado por ADAM o una falla técnica del producto SaaS.

6. Sistemas de Soporte para Clientes

- a. El medio principal de ADAM para proporcionar atención a clientes es a través de su sitio web. El acceso al sitio web de Soporte de ADAM se rige por las Condiciones de Uso publicadas en el sitio web de ADAM, las cuales están sujetas a cambios. El acceso al sitio web de Soporte de ADAM se limita a sus contactos técnicos asignados y se incluye como parte del programa bajo SaaS que usted adquirió, conforme a su Formulario de Pedido.

7. Definiciones de Gravedad

- a. Usted puede registrar en línea sus solicitudes de atención para los programas de SaaS a través de los sistemas de atención al cliente de ADAM basados en la web o por teléfono. Usted y ADAM en conjunto escogerán el nivel de gravedad de la solicitud de atención, y debe basarse en las siguientes definiciones de gravedad:

i. Gravedad: Urgente

1. Su uso en producción del programa de SaaS se detiene o se encuentra impactado con tanta gravedad, que no se puede seguir trabajando de manera razonable. Sufre una suspensión completa del servicio. La operación es crítica para la operación del negocio y se trata de una situación de emergencia. Una solicitud de atención Urgente tiene una o más de las siguientes características:
 - a. Datos corruptos;
 - b. No se encuentra disponible una función crítica y documentada;
 - c. El sistema se cae indefinidamente, y causa retrasos inaceptables o indefinidos para los recursos o una respuesta; o
 - d. El sistema se colapsa, y se colapsa repetidamente después de intentos de reinicio.
2. ADAM empleará todos los esfuerzos razonables para responder dentro de una (1) hora y resolver las solicitudes de atención Urgentes dentro de cuatro (4) horas. ADAM trabajará hasta que la solicitud de atención Urgente sea resuelta o con tal de que se logre progreso útil. Usted deberá proporcionar a ADAM un contacto durante este plazo, ya sea en las instalaciones o por teléfono, para apoyar con la recolección de datos, ejecución de pruebas, y aplicación de correcciones. A usted se le solicita que emplee gran esmero cuando proponga esta clasificación de gravedad, para que las situaciones Urgentes válidas obtengan la asignación de los recursos necesarios de ADAM.

ii. Gravedad: Alta

1. Usted sufre una suspensión grave del servicio. Las características importantes del programa de SaaS no están disponibles y no existe solución

aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera limitada.

iii. Gravedad: Regular

1. Usted sufre una suspensión pequeña del servicio. El impacto se trata de un inconveniente, que pudiera requerir una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

iv. Gravedad: Baja

1. Usted solicita información, una mejora o aclaración de documentación relacionada con el programa de SaaS, pero no hay impacto en el funcionamiento de dicho programa. Usted no sufre pérdida alguna del servicio. El resultado no impide el funcionamiento del sistema.

8. Gravedad de la Solicitud de Atención

a. Nivel de Gravedad Inicial

- i. En el momento en que ADAM acepta una solicitud de atención, ADAM registrará un nivel de gravedad inicial de la solicitud de atención, con base en las definiciones de gravedad anteriormente definidas. El enfoque inicial de ADAM, tras la aceptación de una solicitud de atención, será de resolver las cuestiones subyacentes de la solicitud de atención. Se puede ajustar el nivel de gravedad de una solicitud de atención, como se describe más adelante.

b. Reducción de Categoría de los Niveles de Gravedad

- i. Si, durante el proceso de solicitud de atención, la cuestión ya no amerita el nivel de gravedad que tiene asignado actualmente, en función de su impacto actual sobre las operaciones de producción del programa bajo SaaS, entonces se reducirá el nivel de gravedad al nivel de gravedad que refleje de forma más adecuada, su impacto actual.

c. Aumento de Categoría de los Niveles de Gravedad

- i. Si, durante el proceso de solicitud de atención, la cuestión amerita la asignación de un nivel de gravedad mayor al que tiene asignado actualmente, con base en el impacto actual sobre las operaciones de producción del programa bajo SaaS, entonces el nivel de gravedad se aumentará al nivel de gravedad que refleja de mejor manera su impacto actual. Al solicitar alguna asignación de nivel de gravedad más alto, usted deberá proporcionarle a ADAM la suficiente información como para demostrar el aumento del impacto del asunto sobre las operaciones de producción del servicio.

d. Apego a las Definiciones de los Niveles de Gravedad

- i. Usted deberá asegurarse de que la asignación y el ajuste de todo nivel de gravedad sea preciso, con base en el impacto actual sobre la operación de producción del programa bajo SaaS. Usted reconoce que ADAM no se responsabiliza de los incumplimientos de las normas en el rendimiento que hayan sido provocados por su mal uso o la mala asignación de las asignaciones de grados de gravedad.

9. Escalamiento de las Solicitudes de Atención

- a. Si de buena fe usted cree que no ha recibido la calidad o la asistencia oportuna en respuesta a alguna solicitud de atención de SaaS o que requiere comunicarse con urgencia con directivos de ADAM sobre cuestiones importantes de soporte relacionadas con la operatividad de su negocio, su contacto técnico puede escalar la solicitud de atención, al comunicarse con ADAM y con la solicitud de que se escale la solicitud de atención.
- b. Para aquellas solicitudes de atención que se escalen, el analista de Soporte de ADAM involucrará al gerente de escalamiento de solicitudes de atención de ADAM, quien será el responsable de la gestión de su escalada. El gerente de escalamiento de solicitudes de atención de ADAM trabajará con usted para desarrollar un plan de acción y asignar los recursos apropiados de ADAM. Si el problema subyacente de la solicitud de atención sigue sin resolverse, usted se puede comunicar con el gerente de escalamiento de solicitudes de atención de ADAM para que revise la solicitud de atención y solicitar que se escale al siguiente nivel dentro de ADAM, como sea apropiado. Para facilitar la resolución de una solicitud de atención escalada, a usted se le requiere proporcionar contactos dentro de su organización que se encuentren en el mismo nivel que el nivel en ADAM al que se escaló la solicitud de atención.

10. Información de Contacto

- a. Los números de teléfono y la información de contacto se encuentran en la página web de ADAM en <http://adamhcm.com>.