

# Política de Soporte para Partners



Versión / Version: 1.1

Código Documento / Document Code: AVSP-ITSM-SD-PSP

Fecha Emisión / Distribution Date: 5 de febrero de 2015

<b>Elaboró / Created by:</b>	<b>Revisó / Reviewed by:</b>	<b>Autorizó / Authorized by:</b>
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

<b>Control de Cambios</b>			
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Responsable / Puesto</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
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. Costos.....	3
b. Contactos Técnicos .....	3
3. Derecho a la Suspensión del Soporte .....	4
4. Términos de Soporte Específico para Proveedores Terceros .....	4
5. Soporte de Primera y Segunda Línea .....	4
6. Soporte para los Partners de ADAM .....	5
7. Sistemas de Soporte para Partners.....	6
8. Definiciones de Gravedad .....	6
b. Gravedad: Urgente .....	6
c. Gravedad: Alta .....	7
d. Gravedad: Regular .....	7
e. Gravedad: Baja.....	7
9. NIVEL DE GRAVEDAD DE LA SOLICITUD DE ATENCIÓN .....	7
10. Escalamiento de las Solicitudes de Atención .....	8
11. Información de Contacto .....	8

## 1. Visión General

- a. La presente Política de Soporte para los Channel Partners de ADAM (los "Partners") aplicarán a la gama de productos que ofrece ADAM a través de los Partners.
- b. La presente Política de Soporte aplica al Soporte brindado a Partners que proporcionan servicios de implementación, servicios de personalización y demás servicios de Soporte técnico a los Clientes de ADAM. El Soporte está sujeto a los términos y condiciones del Contrato de Licencia de Usuario Final ("EULA") que aplique al Cliente para quienes el Partner solicita el servicio. Para recibir Soporte de ADAM como se describe en este documento, todo el software debe contar con su debida licencia y debe existir alguna forma de un contrato de partner vigente entre ADAM y el Partner.
- c. El Soporte no incluye la gama de servicios o programas de ADAM, que no estén expresamente provistos por ADAM. Usted no podrá obtener Soporte para productos de software de ADAM por medio de ningún otro medio.
- d. Tal como se emplean estas palabras en la presente Política de Soporte, "usted" y "su" hacen referencia a la persona o entidad que cuenta con un registro y aprobación como Partner de los productos de ADAM.
- e. La presente Política de Soporte de Licencias está sujeta a cambios, a la entera discreción de ADAM. Favor de consultar la versión actual de este documento para determinar la política actual de Soporte de ADAM para determinar el Soporte de ADAM que se encuentre disponible.

## 2. Términos y Condiciones

- a. Costos
  - i. Los costos que le paga el Cliente a quien usted atiende, pueden o no incluir el soporte descrito en la presente Política de Soporte. Para ser elegible para recibir soporte, usted debe haber verificado que el Cliente a quien usted proporciona servicios, le haya pagado a usted o a ADAM (según corresponda), todos los montos para todos los meses y/o años (según corresponda), y que usted haya enviado a ADAM todos los montos pagaderos en virtud del EULA respectivo del Cliente, antes de recibir Soporte. Si usted no ha pagado, o bien las Cuotas Anuales, las Cuotas de Mantenimiento, o la Cuota Única para algún Cliente, usted no será elegible para recibir Soporte para ninguno de sus Clientes, hasta que se paguen dichas cuotas.
- b. Contactos Técnicos
  - i. Sus contactos técnicos son los únicos vínculos entre usted y ADAM para el soporte de los programas bajo Licencia. 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 Licencia 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.

- c. 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 dicha capacitación.

### 3. Derecho a la Suspensión del Soporte

- a. Como parte del ciclo de vida de los productos de ADAM, puede llegar a ser necesaria la suspensión del Soporte de determinadas versiones del programa, y por lo tanto, ADAM se reserva ese derecho. Si se suspende el Soporte de algún producto, puede que apliquen al producto de su Cliente, programas y costos de Soporte prolongado. Favor de comunicarse con ADAM para determinar si la licencia de su Cliente califica para recibir Soporte prolongado.

### 4. Términos de Soporte Específico para Proveedores Terceros

- a. Sus Clientes tienen la obligación de permanecer en un entorno que cuenta con soporte - incluidas las aplicaciones y plataformas - para poder recibir Soporte técnico. Si un vendedor suspende el soporte para su producto, es posible que usted tenga que conseguir una mejor categoría de un producto, aplicación, plataforma de hardware, infraestructura, base de datos y/o configuración del sistema operativo, a una que esté actualizada, certificada y que cuente con soporte, para seguir recibiendo servicios de Soporte técnico de ADAM.

### 5. 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 de Licencia. 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 de Licencia, (ii) una respuesta directa a los usuarios con respecto a los problemas o cuestiones con el programa de Licencia, (iii) un diagnóstico de los problemas o cuestiones del programa de Licencia, y (iv) una resolución de problemas o cuestiones relacionadas con el programa de Licencia.

- b. Si después de esfuerzos comerciales razonables que se hayan realizado, usted no logra diagnosticar o resolver los problemas o cuestiones del programa de Licencia, 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, y (ii) los esfuerzos comerciales razonables para resolver errores que han sido reportados y que se pueden verificar en el programa, 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 Licencias.

#### 6. Soporte para los Partners de ADAM

- a. El Soporte para los Partners de ADAM 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 para Partners de ADAM será facturado a las tarifas de consultoría de ADAM que sean vigentes en ese momento, o como un proyecto con cotización en una base de caso por caso. El Soporte para Partners de ADAM 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, la implementación, o la personalización del producto;
- ii. Configuración del producto;
- iii. Instalación del software para cualquier producto de ADAM bajo licencia;
- iv. Configuración o instalación de software de terceros;
- v. Mantenimiento o configuración relacionada con la personalización del producto que usted, el Cliente, o terceros hayan desarrollado; y
- vi. Restauración de copias de seguridad o recuperación de datos perdidos, a menos que esté relacionado con ADAM On Demand y debido a un defecto o falla clave del producto ADAM.

## 7. Sistemas de Soporte para Partners

- a. El medio principal de ADAM para proporcionar el Soporte para Partners 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 Contrato de Partners entre usted y ADAM.

## 8. 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:
- b. Gravedad: Urgente
  - i. 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:
    - 1. Datos corruptos;
    - 2. No se encuentra disponible una función crítica y documentada;
    - 3. El sistema se cae indefinidamente, y causa retrasos inaceptables o indefinidos para los recursos o una respuesta; o
    - 4. El sistema se colapsa, y se colapsa repetidamente después de intentos de reinicio.

- ii. 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 proporcionarle 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.
- c. Gravedad: Alta
  - i. 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.
- d. Gravedad: Regular
  - i. Usted sufre una suspensión pequeña del servicio. El impacto se trata de un inconveniente, que pudiera requerir una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.
- e. Gravedad: Baja
  - i. 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.

## 9. NIVEL DE 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 de Licencia, 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 de Licencia, 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 Licencia. 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.

#### 10. 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 Licencias 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.

#### 11. 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>.