



HP Application Lifecycle Management on Software as a Service

HP ALM on SaaS aporta beneficios de negocios:

- Modelo flexible de entrega y suscripción por un menor TCO;
- Previsibilidad de los gastos de TI y los acuerdos de nivel de servicio (SLA);
- Agilidad para escalar y cambiar cuando la empresa lo exige;
- Escalabilidad a pedido, seguridad de múltiples capas y soporte y experiencia 24x7 disponibles;
- Acceso a la última tecnología e innovaciones de Software HP;
- Para los clientes que "actualizan a SaaS", esto significa típicamente menos riesgo, costo reducido en administración de tecnología y capacidad para concentrarse más en la entrega de sus resultados de negocios.

Ofrezca nuevas aplicaciones a la velocidad del negocio

Los usuarios de tecnología en todo el mundo tienen una demanda constante de entrega más rápida de aplicaciones y funciones de software atractivas, a la vez que esperan alta calidad y excelente rendimiento. El software HP Application Lifecycle Management (ALM) es un repositorio poderoso y único para que sus equipos de aplicación planifiquen, construyan y aceleren la entrega de aplicaciones confiables que impulsan la innovación y aumentan la satisfacción del cliente, a la vez que proporciona a sus equipos visibilidad de todos los proyectos empresariales y el ciclo de vida completo de la aplicación.

HP ALM es una plataforma unificada para administrar y automatizar actividades, conocimientos y activos para entregar aplicaciones a partir de las necesidades mediante el desarrollo, pruebas y preparación para la entrega. HP ALM incluye el software HP Quality Center Enterprise y se integra con el software de administración ascendente del portafolio de proyectos y el software de administración descendente de implementación, monitoreo e incidentes para impulsar la administración del ciclo de vida completo de las aplicaciones, desde la concepción hasta el retiro.

HP ALM es ideal para mejorar la visibilidad en equipos locales, distribuidos y subcontratados y para administrar las partes móviles de las aplicaciones actuales. Promueve la uniformidad en los procesos, impulsa las mejores prácticas y el intercambio de activos y mejora la comunicación interactiva entre la administración ejecutiva, los gerentes de proyectos, los analistas de negocios y los equipos de desarrollo y prueba. Creado sobre una arquitectura basada en estándares, fácilmente extensible, y un repositorio centralizado, HP ALM es uno de los primeros sistemas de entrega de aplicaciones unificados neutros en cuanto a la tecnología disponibles en la actualidad.

HP ALM se ofrece como una licencia local y también como una suscripción de Software como Servicio (SaaS). SaaS permite reducir el tiempo para la obtención de valor, ya sea que necesite acceso rápido y seguro al software, o contrate expertos que lo ayuden a impulsar la eficiencia en su práctica de gestión de la calidad. Con ALM en SaaS, los clientes pueden gestionar la calidad de la aplicación de prueba a través del ciclo de vida completo de la aplicación con un menor costo total de propiedad (TCO) y un modelo de costo operativo previsible. Los beneficios de la implementación en nube incluyen la reducción de recursos para administrar la tecnología real y la eliminación de la carga de trabajo que implican las migraciones o actualizaciones. Todo esto permite que nuestros clientes se beneficien con las últimas innovaciones de tecnología del Software HP, mientras se concentran en ejecutar su estrategia básica de negocios y en crear resultados de negocios como su ventaja competitiva.

Entrega de acuerdo con sus necesidades

HP SaaS es un compromiso ofrecido de forma remota que proporciona un entorno administrado de la aplicación HP ALM. HP supervisa la configuración e implementación de HP ALM on SaaS y presta de manera remota servicios continuos de infraestructura, aplicaciones y soporte. HP implementa HP ALM on SaaS utilizando una plataforma de infraestructura ubicada en una instalación de data center de HP, monitorea la disponibilidad del sistema 24x7 y proporciona soporte de infraestructura relacionado 24x7, incluso actualizaciones de versión de aplicaciones. La solución HP ALM on SaaS está diseñada para un objetivo de nivel de servicio de disponibilidad (SLO) del 99,9 por ciento. Los servicios se entregan en inglés.

El cliente tiene acceso a la aplicación HP ALM on SaaS por medio de internet (HTTPS). Además, HP proporciona conocimiento técnico continuo para ayudar al cliente a utilizar y mantener la aplicación HP ALM a lo largo del tiempo. Esto incluye la entrega de asesoramiento remoto de mentores a los administradores del cliente, el examen de los cambios propuestos y la entrega de orientación continua para ayudar al cliente a obtener el máximo valor de su implementación de HP ALM. La fecha de inicio del servicio es la fecha en que el pedido de compra del cliente se registra en el sistema de administración de pedidos de HP. El servicio está disponible dentro de los cinco días hábiles posteriores al registro del pedido de compra en el sistema de administración de pedidos de HP.

Beneficios del servicio

- Se reducen los costos de capital inicial normalmente asociados a las inversiones en TI, ya que se aprovecha el entorno del data center de HP. La aplicación ALM del cliente se implementa en infraestructura compartida ubicada en un data center de HP y se monitorea su disponibilidad 24x7. HP proporciona soporte de infraestructura 24x7, que incluye actualizaciones de versión de la aplicación, paquetes de servicio de la aplicación e instalación de parches.
- Se libera al cliente de la responsabilidad de la actividad de operación y mantenimiento diarios.
- HP se encarga del personal y mantiene un centro de operaciones de servicio (SOC) 24x7, que es el punto único de contacto (SPOC) para todos los problemas relacionados con la infraestructura y el soporte de HP ALM. Los usuarios autorizados del cliente pueden comunicarse con el soporte de HP SaaS por teléfono o registrar tickets de soporte en el portal web del cliente de SaaS. El portal del cliente de HP SaaS también proporciona un catálogo de servicios para que los clientes soliciten servicios adicionales de HP SaaS.
- HP proporciona competencia técnica continua para ayudar al cliente a obtener el máximo valor de la implementación de HP ALM on SaaS. Esto incluye proporcionar asesoramiento remoto a los administradores del cliente.
- HP asigna al cliente un Gerente de éxito del cliente (CSM) con certificación en IT Infrastructure Library (ITIL®) durante la vigencia del servicio. El CSM es responsable de la satisfacción global del cliente, de posibilitar la adopción del servicio y de proporcionar orientación en cuanto a las mejores prácticas. El CSM actuará como primer punto de escalamiento de administración del cliente con respecto a algún tema relacionado con el servicio. El CSM cuenta con el respaldo del equipo de consultores técnicos de solución (TSC) de HP SaaS, que ofrece la experiencia relativa a la aplicación ALM durante toda la vigencia del contrato.
- HP SaaS cuenta con la certificación del estándar de seguridad de la información ISO/IEC 27001 y dispone de una infraestructura incorporada que admite alta disponibilidad, redundancia y conmutación por error.

Especificaciones

Tabla 1. Recursos del servicio (incluido en el paquete básico de SaaS)

Recurso	Especificaciones de la entrega
Aprovisionamiento del servicio y configuración del producto en el sitio	<p>HP proporciona a los clientes hasta dos instancias: una instancia de producción y una de pruebas de HP ALM on SaaS. HP aprovisiona el servicio en una infraestructura compartida, que incluye la red, hardware y software que son necesarios para admitir la aplicación HP ALM on SaaS. HP proporciona supervisión 24x7 de la aplicación y la infraestructura utilizando monitores de sistema para brindar disponibilidad. Al vencer el contrato, HP realizará la descarga de los datos del cliente de la base de datos a un sitio FTP, donde permanecerán durante 30 días para que el cliente pueda acceder y copiar esa información. Los componentes en el sitio son instalados y configurados por el cliente o por consultores contratados por el cliente. HP no opera componentes ni integraciones de terceros en el sitio en nombre del cliente y no se comprometerá en ningún SLA por estos servicios.</p>
Herramientas de HP SaaS	<p><i>Alertas y notificaciones</i></p> <p>HP ALM on SaaS incluye un sistema de notificaciones centralizado, que proporciona al cliente comunicaciones proactivas relativas a los cambios en las aplicaciones, las interrupciones y el mantenimiento planificados.</p> <p><i>Elaboración de informes</i></p> <p>Los clientes que compraron una suscripción de un año o un plazo mayor pueden solicitar un informe sobre la disponibilidad del sistema de producción en forma trimestral al CSM. Como parte de los análisis trimestrales de obtención de valor, el CSM proporcionará informes adicionales sobre el uso y la adopción del sistema.</p> <p><i>Interfaz de administración de HP SaaS (en lugar de administración del sitio)</i></p> <p>La interfaz de administración de HP SaaS ofrece las siguientes capacidades:</p> <ul style="list-style-type: none">• Administración de credenciales de autoservicio;• Administración de usuarios flexible y escalable;• Aplicación de políticas de seguridad;• Segregación y definición de funciones;• Pista de auditoría.
Derechos de proyectos	<p>Según la cantidad de usuarios simultáneos de HP ALM, el cliente tiene derecho a tres veces los proyectos activos e inactivos de HP ALM en producción (un usuario = tres proyectos).</p>
Soporte al cliente de SaaS	<p>HP se encarga de mantener y dotar de personal a un SOC 24x7 que es el SPOC para todos los problemas relacionados con la infraestructura y el soporte de HP ALM. HP proporciona soporte continuo al cliente durante la vigencia del contrato. El cliente puede ponerse en contacto con HP mediante el portal web o por teléfono, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El SOC proporciona soporte directamente al cliente o coordinará la entrega de soporte de Software HP. La gravedad de cada solicitud determina el tiempo de respuesta y resolución.</p>
Administración de seguridad y auditorías	<p>HP SaaS se somete al proceso de certificación anual ISO 27001 (emitida por IQNet, la red más grande del mundo de organismos líderes de certificación) de nuestras instalaciones de datos por parte de la Standards Institution of Israel (SII), que incluye organización, instalaciones de procesamiento, datos y privacidad de los clientes, tecnología y datos de servicios, marketing, finanzas y RR. HH. HP SaaS, con un portafolio de SaaS basado en más de una década de experiencia trabajando y ofreciendo las marcas líderes del mundo, puede ofrecer niveles de clase empresarial de disponibilidad y seguridad.</p> <p>El cliente es responsable de la administración de cuentas de usuarios y grupos para la aplicación de HP SaaS y debe asegurarse de que solo usuarios válidos y autorizados tengan acceso a la aplicación HP SaaS. Esto incluye las siguientes tareas: permisos y privilegios para usuarios y grupos, esquemas de nombres de cuentas, políticas de contraseñas y procedimientos de autenticación. Los usuarios tienen acceso al sistema y lo emplean únicamente para trabajar con la aplicación. El cliente prohíbe el uso de herramientas de hackers, como analizadores de puertos, descifradores de contraseñas y sensores de redes, en el entorno HP SaaS. Además, el cliente no podrá realizar pruebas de carga.</p> <p>HP SaaS implementó una serie de medidas de seguridad físicas, firewalls y enrutadores, listas de control de acceso, fortalecimientos del SO y otros procesos. Las medidas de seguridad adicionales incluyen lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Políticas de contraseñas sólidas;• Autenticación de dos factores para dispositivos de red;• Acceso controlado a las contraseñas de la base de datos o del sistema;• Cada data center cuenta con protección física, como cámaras de video en todos los puntos de acceso y en el perímetro, acceso mediante tarjetas electrónicas y tarjetas de ID e identificación visual realizada por personal de seguridad 24x7. Todas las visitas deben solicitarse por adelantado; de lo contrario, se niega el acceso.

Especificaciones (continuación)

Tabla 1. Recursos del servicio (incluidos en el paquete básico de SaaS) (continuación)

Recurso	Especificaciones de la entrega
Recuperación ante desastres	HP desarrolló, como parte de su enfoque de administración de riesgos, procesos y procedimientos para la recuperación ante posibles situaciones de desastre. A fin de prepararse para el improbable caso de que se produzca una pérdida total del centro de datos, HP SaaS replica todos los datos del cliente, posibilitando el almacenamiento en un data center alternativo. Todos los data centers tienen capacidad de reserva, lo cual permite que HP SaaS transfiera los servicios críticos de un data center afectado. Los data centers de HP que proporcionan SaaS están diseñados y probados para una amplia gama de situaciones de desastre, que incluyen incendios, pérdida de conectividad de Internet, violaciones de seguridad física e interrupciones en el suministro de energía.
Política de copias de seguridad y retención de datos	La exportación de la base de datos del sistema HP ALM se retiene durante los últimos cinco días, al igual que la copia de seguridad de la base de datos. Todos los sistemas de archivos se ejecutan en un almacenamiento en clúster replicado (dispone de almacenamiento RAID). Como práctica general, los proyectos de HP ALM con más de seis meses de inactividad deben ser retirados del dominio activo. Se proporcionará una lista de estos proyectos al cliente, quien debe entonces identificar qué proyectos deben permanecer en producción, cuáles se deben eliminar del sistema y cuáles se deben archivar con fines de auditoría.
Restauración de proyectos	Las restauraciones de proyectos a causa de daños se proporcionan durante todo el período del servicio. Se proporcionan hasta tres restauraciones de proyectos como consecuencia de errores de usuarios por suscripción anual. Las solicitudes de restauración deben enviarse a través del equipo de soporte de HP SaaS; el tiempo de respuesta depende de la gravedad del impacto en el negocio. Según lo que solicite el cliente, los proyectos restaurados podrán guardarse en un dominio temporal para permitir el acceso de visualización o podrán sobrescribir una versión de producción del proyecto. En caso necesario, el CSM también ofrece las mejores prácticas de configuración de proyectos para mitigar la eliminación accidental de datos. Las restauraciones de proyectos adicionales están disponibles con un cargo adicional.
Administración de la capacidad y del rendimiento	Todas las capas de la infraestructura de SaaS se monitorean de forma proactiva en lo que respecta a la capacidad y el rendimiento. Nuestra arquitectura nos permite agregar capacidad a las aplicaciones, las bases de datos y el almacenamiento y aumentarla según sea necesario. Como parte del servicio HP ALM on SaaS se asigna a los clientes un máximo de 3 TB de almacenamiento y cualquier archivo adjunto no debe superar un tamaño de 2 GB.
Administración de cambios	HP utiliza un conjunto de métodos y procedimientos estandarizados para lograr un manejo eficiente y rápido de los cambios en la infraestructura y la aplicación, lo cual permite que los cambios beneficiosos se lleven a cabo con una reducción de interrupciones en el servicio.
Actualizaciones de software	HP lleva a cabo actualizaciones y parches binarios de versión secundaria de HP ALM como parte del servicio cuando una nueva versión está a disposición general y se valida en el entorno de SaaS. HP ofrece actualizaciones de la versión principal de HP ALM como parte del servicio durante los días hábiles o los fines de semana, cuando una versión de actualización está a disposición general y se valida en el entorno de HP SaaS. Las actualizaciones de versión principal son actualizaciones de versión significativas para el producto, y es necesario que el cliente evalúe su preparación técnica para la actualización antes de que esta se lleve a cabo. El cliente es responsable de la verificación de la actualización; además, es responsable de la actualización efectiva de los activos de script de la automatización de la prueba u otras integraciones de terceros no estándar. Se requieren actualizaciones cuando HP Software asigna estado de final de la vida útil a la versión de ALM, con lo cual las instancias del cliente se actualizan a la versión compatible. Si el cliente se rehúsa a actualizar de la versión de software no compatible, HP puede aplicar cargos de soporte adicionales y la versión no compatible puede comprometer el SLA del servicio.
Mantenimiento programado	HP SaaS reserva un período semanal de dos horas (domingos, de 00:00 a 02:00 zona horaria del Pacífico) y un período mensual de cuatro horas (domingo, de 00:00 a 04:00, zona horaria del Pacífico). Estos períodos se utilizan conforme sea necesario. Los períodos de mantenimiento planificado se programan con al menos dos semanas de anticipación si se necesita que el cliente realice alguna acción. De lo contrario, se programarán con al menos cuatro días de anticipación. La solución HP ALM on SaaS puede estar sujeta a actualizaciones obligatorias que se programan mediante acuerdo entre el cliente y HP SaaS. Estas actualizaciones pueden exigir tiempo de inactividad, además de los períodos de mantenimiento mencionados previamente.
Monitoreo de servicios	HP proporciona supervisión 24x7 de la solución HP ALM on SaaS utilizando monitores de sistema para brindar disponibilidad. La solución HP ALM on SaaS está diseñada para un objetivo de nivel de servicio (SLO) de disponibilidad del 99,9 por ciento. El SLO comienza en la fecha de "puesta en funcionamiento", ocasión en que los usuarios finales del cliente acceden al entorno de producción con los datos de producción. El SLO no se aplicará a problemas de rendimiento causados por lo siguiente: (i) congestión, lentitud o indisponibilidad generales de Internet; (ii) indisponibilidad de servicios genéricos de Internet (p.ej., servidores DNS) debido a virus o ataques de hackers, etc.; (iii) eventos de fuerza mayor según lo descrito en los términos; (iv) acciones u omisiones del cliente (a menos que tengan lugar con instrucciones expresas de HP) o terceros más allá del control de HP; (v) una consecuencia de equipos del cliente o hardware, software o infraestructura de red de terceros que no estaban bajo el control exclusivo de HP; (vi) como consecuencia de un mantenimiento programado de la infraestructura de HP SaaS; o (vii) tiempo de inactividad para implementar actualizaciones mayores o menores de la versión.

Especificaciones (continuación)

Tabla 2. Servicios opcionales (no incluidos en el cargo del paquete básico)

Recurso	Especificaciones de la entrega
Servicio de archivo	El cliente puede comprar servicios de archivo adicionales al comienzo o durante su plazo contractual. HP SaaS retiene y almacena archivos durante el plazo del contrato. El servicio de archivo está disponible en una suscripción anual a partir de un almacenamiento de 100 Gb e incluye una restauración por año por cada proyecto archivado.
Almacenamiento adicional	Puede comprarse capacidad de almacenamiento adicional en unidades de un terabyte (TB) por un cargo separado. El almacenamiento adicional incluye producción, copias de seguridad y volúmenes y administración de recuperación ante desastres.
Servidor de instalación adicional	Pueden aprovisionarse instancias de desarrollo y capacitación adicionales por un cargo separado.
Proyectos de ALM adicionales	Puede comprarse capacidad adicional del proyecto HP ALM por un cargo separado en un paquete de cinco proyectos.
Días de CSM y TSC adicionales	Pueden comprarse días de CSM y TSC adicionales por un cargo separado.
Integraciones de terceros	HP SaaS admite diversas integraciones con soluciones de pruebas de HP y soluciones de socios independientes de acuerdo con el documento "Matriz de integración de HP SaaS" (puede ponerse a disposición a pedido). Las integraciones pueden incluir la implementación de componentes en el sitio (ya sea basado en el servidor o el cliente) o HP SaaS puede hospedar estos componentes de integración para el cliente. Las integraciones pueden requerir conectividad de VPN de sitio a sitio y acceso al entorno de HP SaaS a través de interfaces de programación de la aplicación (API). Estas integraciones pueden requerir cambios en el entorno de producción de SaaS del cliente y, por lo tanto, es necesario que todas las integraciones estén especificadas y acordadas por separado en el contrato de SaaS o la Declaración de trabajo (SOW) del servicio del cliente.
VPN	La conectividad de VPN adicional para proporcionar conexión entre la integración de sitio a sitio puede comprarse por un cargo separado.
Servidor de licencia de HP Unified Functional Testing	Las licencias con plazo de HP Unified Functional Testing (UFT) (pueden comprarse de forma opcional y por separado) requieren la implementación en el sitio de componentes de UFT y acceso al servidor de licencia de UFT. El servidor de licencia de UFT puede desplegarse ya sea en el entorno del cliente o ser hospedado por HP SaaS.

Responsabilidades de HP

Tabla 3. HP proporciona consultores remotos con las competencias necesarias para ofrecer HP ALM on SaaS

Función de HP	Responsabilidades
CSM de SaaS	<p>Actúa como coordinador de la relación con HP (CSM)</p> <ul style="list-style-type: none">• Se hace cargo de los asuntos contractuales, como la entrega y las renovaciones de SaaS.• Se encarga de la coordinación de los recursos de HP, que incluyen los expertos en sistemas y procesos necesarios.• Facilita el asesoramiento continuo mentoría.• Actúa como punto de contacto de escalamiento entre el cliente y HP en lo que respecta a los problemas enviados al equipo del SOC que exigen escalamiento.• Se encarga de la coordinación con el cliente durante el mantenimiento del sistema necesario y regular.• Supervisa el proceso de incorporación del cliente. <p>El paquete básico de SaaS para HP ALM on SaaS incluye una asignación anual de 120 horas de CSM.</p>
SOC de SaaS	<ul style="list-style-type: none">• Punto de contacto principal para las solicitudes de servicio. El cliente puede comunicarse con el centro de operaciones para todos los servicios como soporte y mantenimiento, o problemas relacionados con la disponibilidad del SaaS.• Proporciona soporte de la aplicación ALM 24x7.• Proporciona soporte de la infraestructura ALM 24x7.
Personal de operaciones (ops) de SaaS	<ul style="list-style-type: none">• Monitorea la disponibilidad de los sistemas hospedados en SaaS.• Lleva a cabo las tareas relacionadas con el sistema, como las copias de seguridad, el archivado y la restauración de instancias, de acuerdo con las prácticas estándar de HP.

Responsabilidades de HP (continuación)

Tabla 3. HP proporciona consultores remotos con las competencias necesarias para ofrecer HP ALM on SaaS (continuación)

Función de HP	Responsabilidades
TSC de SaaS	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona soporte de segundo nivel para las solicitudes de servicio del cliente. • Brinda al cliente el acceso a sesiones de habilitación pregrabadas en la solución. • Ayuda en la implementación de los flujos de trabajo y los informes, en conformidad con el diseño acordado. • Ayuda con la plantilla del proyecto HP ALM o la personalización del flujo de trabajo de un proyecto maestro o plantilla (hasta 24 horas por año). • Proporciona hasta tres informes personalizados por año durante el plazo contractual. <p>El paquete básico de SaaS para HP ALM on SaaS incluye una asignación anual de 80 horas de TSC.</p>
Capacitación y asesoramiento con mentores	<p>HP proporciona sesiones remotas en inglés de asesoramiento con mentores y de capacitación de instructores sobre algunos recursos del producto por medio de sesiones de capacitación remota basadas en la Web, de conformidad con lo convenido entre las partes. La primera sesión de capacitación se concentra en cómo utilizar ALM y está destinada a los usuarios finales de ALM. Esta sesión introduce a los usuarios a los módulos y la funcionalidad de HP ALM. También introduce a los usuarios a la biblioteca de SaaS para responder preguntas comunes. La segunda sesión de capacitación cubre la administración de HP ALM y está destinada a los administradores de ALM. La capacitación incluye capacitación de administración y personalización del proyecto y responde a las preguntas más comunes relacionadas con la administración. Estas sesiones de habilitación grabadas se proporcionan a pedido.</p> <p>Las capacitaciones no prevén sustituir la capacitación formal dirigida por un instructor (ILT). Una vez que se habilita al primer conjunto de usuarios para utilizar HP ALM, el CSM del cliente trabaja con él para establecer un programa de capacitación de instructores de modo tal que la base de usuarios del cliente sea capacitada por el personal de capacitación de instructores del cliente a medida que crece el nivel de adopción. Todas las actividades de asesoramiento con mentoría se proporcionan mediante interacciones con el equipo de proyecto del cliente durante el trabajo y no incluyen capacitación formal para administradores de sistema o usuarios finales.</p>

Responsabilidades del cliente

Tabla 4. Las responsabilidades del cliente presentadas a continuación se aplican a HP ALM on SaaS

Función del cliente	Responsabilidades
Responsable del negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Es el responsable de la relación de negocios entre el cliente y HP. • Es el responsable de la relación de negocios con el conjunto de departamentos y organizaciones que utilizan los productos y servicios de HP ALM. • Se hace cargo de los asuntos contractuales.
Gerente de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina los recursos del cliente según lo necesario. • Actúa como punto de contacto entre el cliente y HP. • Impulsa la comunicación en lo que respecta al cliente. • Actúa como punto de escalamiento para la resolución de problemas y para los problemas relacionados con los servicios.
Propietario de ALM (administrador de ALM)	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa como primer punto de contacto para los usuarios finales de HP ALM en lo que respecta a la identificación de problemas. • Realiza la administración de usuarios y proyectos de ALM. • Proporciona soporte de nivel 1 y trabaja con HP para proporcionar soporte de nivel 2. • Coordina las pruebas del usuario final, según sea necesario. • Dirige la validación continua de la solución. • Capacita a la comunidad de usuarios finales. • Coordina actividades relacionadas con la infraestructura en las instalaciones del cliente. • Es responsable por cualquier personalización.
Experto en la materia	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovecha la funcionalidad del producto diseñada por los administradores de HP ALM (usuarios finales de HP ALM). • Proporciona comentarios periódicos al administrador de HP ALM para ayudar a identificar posibles áreas de mejora. • Realiza las pruebas de los usuarios finales cuando se necesita.

Contacto de SaaS

HP Software as a Service
1140 Enterprise Way
Sunnyvale, CA 94089
EE. UU.

Web: my.pronq.com

Las credenciales de suscripción se envían de manera automática al contacto de HP SaaS del cliente identificado en la orden de compra.

Números telefónicos por región:

portal.saas.hp.com/site/html/contact.mss

Objetivos de respuesta y resolución

Un resumen de los SLO para las solicitudes de servicios del cliente se encuentra disponible en: portal.saas.hp.com/slo. Estos SLO están sujetos a modificaciones de acuerdo con los cambios en las necesidades de soporte.

Presentación de llamadas de soporte

Los usuarios autorizados del cliente pueden ponerse en contacto con el soporte de HP para SaaS mediante el portal web o por teléfono las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. El cliente mantendrá una lista de usuarios autorizados que pueden ponerse en contacto con el SOC, el cual proporciona soporte directamente al cliente o coordina la entrega de soporte de HP Software.

Presuposiciones y dependencias

Las presuposiciones y dependencias presentadas a continuación se aplican a HP ALM on SaaS.

- Cuando se importen datos del cliente, debe ponerse la información a disposición del equipo de HP, en el formato designado por HP, en el paso de implementación adecuado, según lo definido en el plan de proyecto aprobado. Para hacer cambios en el alcance del proyecto, es necesario el cumplimiento del proceso de pedido de cambio.
- El cliente es responsable del mantenimiento de la lista de usuarios autorizados que pueden acceder al sistema, lo cual incluye crear nombres de usuarios y contraseñas y mantener la precisión y confidencialidad de la lista, de acuerdo con las políticas internas del cliente.
- El cliente realizará las actividades de validación relacionadas con la implementación y configuración de aplicaciones externas durante el inicio del servicio y las etapas en curso. Esto incluye actividades de validación posteriores a actualizaciones mayores de la versión o la aplicación de paquetes de servicio o parches de producto de emergencia a las instancias de HP ALM del cliente de acuerdo con el cronograma modificado.
- El cliente debe disponer de conectividad a Internet para tener acceso a la instancia de HP ALM.
- Los servicios de SaaS se entregan de forma remota.
- El cliente acepta responder de manera oportuna a las solicitudes de datos empresariales y técnicos, documentación e información adicional o de asistencia necesaria para proporcionar HP APM on SaaS. El cliente es responsable de la precisión e integridad de la información suministrada.
- Como parte de cualquier importación de datos, el cliente será responsable de la limpieza y la precisión de los datos. Estas actividades deben llevarse a cabo en conformidad con el cronograma del proyecto. HP no se responsabilizará de la precisión de los datos proporcionados en las importaciones.
- Los clientes que pretendan hacerse cargo de su propia configuración deberán contar con personal experto que haya completado la capacitación de HP ALM para la planificación y personalización de proyectos.

Términos adicionales

El cliente reconoce que tiene el derecho de comprar servicios y productos de HP por separado.

Tabla 5. Opciones de suscripción del servicio HP SaaS

Amplia	El servicio incluye la aplicación ALM y el soporte durante el plazo de suscripción de SaaS. Es la forma más fácil de adaptar los patrones de utilización del cliente y las necesidades de negocios a los gastos.
Solo servicio	Para los clientes que ya poseen licencias perpetuas, proporciona la flexibilidad de cambiar HP SaaS de una implementación en el sitio y aprovechar las licencias perpetuas y el soporte de ALM existentes del cliente como parte de la suscripción de SaaS. Se aplican restricciones de uso del contrato de licencia perpetua y se requiere un contrato de soporte de producto activo. El cliente también es responsable de cumplir con todas las restricciones de uso de la licencia perpetua que pueden aplicarse según sus contratos de licencia perpetua.
Plazos	El plazo de suscripción inicial es, como mínimo, de 12 meses (también se dispone de plazos de suscripción iniciales más extensos). Después del plazo de suscripción inicial, se dispone de renovaciones por un plazo de tres meses, y uno, tres, cuatro y cinco años.
Paquete básico y usuarios simultáneos de SaaS	La suscripción de SaaS requiere un paquete básico anual de SaaS y una cantidad suscripta por el cliente de usuarios simultáneos sin ningún requisito mínimo de cantidad.

HP se reserva el derecho de hacer que esta hoja de datos expire de acuerdo con la fecha de vencimiento del presupuesto adjunto o, en caso de que esta fecha no se haya especificado, luego de 45 días de su entrega.

Esta hoja de datos se rige por los términos del cliente de HP vigentes para Software as a Service. Se puede solicitar una copia de los términos.

Conozca más en
hp.com/go/saas/alm

Suscríbese para recibir actualizaciones
hp.com/go/getupdated



Compartir con colegas



Calificar este documento

© Copyright 2014 Hewlett-Packard Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin aviso. Las únicas garantías para los productos y servicios HP se establecen en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Ninguna información contenida en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. HP no se responsabilizará por errores técnicos o editoriales ni por omisiones en el presente documento.

ITIL® es una marca comercial registrada de The Cabinet Office.

4AA5-5697SPL, diciembre de 2014, Rev. 1

