

# Guía de Cloud Services

(antes, Guía de Managed Services)

JDA® Cloud Services

**Versión 4.0**

**Fecha: 20 de febrero de 2015**



# Aviso legal

Copyright © 2009-2015, JDA Software Group, Inc. Todos los derechos reservados. JDA es una marca registrada de JDA Software Group, Inc. Todos los demás nombres de compañías y productos pueden ser marcas comerciales, marcas registradas o marcas de servicio de las compañías con las que están asociadas. JDA se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento y sin previo aviso este material o cualquiera de las funciones, características o especificaciones de todos los programas de software que se describen en el presente documento. JDA no tendrá ninguna obligación por garantía con respecto a estos materiales o al software descrito en este documento, con excepción de lo aprobado en el Contrato de licencia de software de JDA celebrado con un licenciatario autorizado.

# Contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>Capítulo 1. Introducción</b> .....   | 7  |
| Objetivo de esta guía .....   | 7  |
| Participantes de JDA Cloud Services .....   | 7  |
| Cliente .....   | 7  |
| Equipo de JDA Cloud Services .....  | 8  |
| Servicios de asesoramiento de terceros aprobados por JDA .....                                  | 8  |
| <b>Capítulo 2. Novedades</b> .....  | 9  |
| <b>Capítulo 3. Ciclo de vida de Cloud Services</b> .....  | 10 |
| Entornos de producción, prueba y desarrollo .....   | 10 |
| Entorno de producción .....   | 10 |
| Entorno de prueba .....   | 10 |
| Entorno de desarrollo .....   | 10 |
| Cloud Launch .....  | 10 |
| Software de terceros .....  | 11 |
| Revisión del entorno actual .....   | 11 |
| Preparación para la implementación .....  | 12 |
| Iniciación del proyecto de Cloud Services .....   | 12 |
| Ciclo de vida de la implementación .....  | 13 |
| Puesta en marcha de la planificación del proyecto .....   | 13 |
| Confirmación y actualización del dimensionamiento y de los requisitos de hardware .....         | 13 |
| Configuración del entorno .....   | 13 |
| Prueba de integración de sistemas (SIT) .....   | 14 |
| Prueba de aceptación por parte del usuario (UAT) .....  | 14 |
| Puesta en servicio de la etapa de producción .....  | 15 |
| Criterios de entorno aceptable .....  | 15 |
| Purga y archivo .....   | 15 |
| Responsabilidades del cliente .....   | 15 |
| Responsabilidades de JDA .....  | 16 |
| Proceso de notificación de incidentes y solicitudes de servicio durante la implementación ..... | 16 |
| Proceso de entrada en funcionamiento .....  | 17 |
| Preparación para la entrada en funcionamiento .....   | 17 |
| Puesta en servicio y estabilización del entorno de producción .....                             | 17 |
| Fase inicial de posproducción: <i>Hypercare</i> .....   | 18 |
| Régimen estable de la etapa de posproducción .....  | 18 |
| Personalizaciones y modificaciones .....  | 18 |
| Personalizaciones .....   | 18 |
| Ampliaciones .....  | 18 |
| Modificaciones .....  | 19 |
| Integraciones y flujos de trabajo de integración .....  | 19 |
| Estrategia de salida .....  | 19 |
| <b>Capítulo 4. Operaciones diarias</b> .....  | 20 |
| Puntos de contacto .....  | 20 |
| Proceso de contacto entre el cliente y JDA .....  | 20 |
| Procesos estándares .....   | 20 |
| Responsabilidades de JDA Cloud Services .....   | 20 |

|   |    |
|---|----|
| Responsabilidades del cliente .....   | 20 |
| Servicios de procesamiento.....   | 21 |
| Administración del sistema .....  | 21 |
| Administración de las operaciones.....  | 21 |
| Proceso de prueba de interfaces y trabajos .....  | 22 |
| Procesos estándares de integración.....   | 22 |
| Proceso estándar de envío y recepción de archivos .....   | 22 |
| Proceso opcional de envío y recepción de archivos .....   | 23 |
| Proceso de adición y eliminación de usuarios.....   | 23 |
| Proceso de adición, eliminación y modificación de trabajos por lotes .....  | 23 |
| Proceso de mantenimiento de hardware.....   | 23 |
| Control y notificación de incidentes en trabajos por lotes.....   | 24 |
| Plan de recuperación ante desastres .....   | 25 |
| Opciones de planificación y recuperación ante desastres .....   | 25 |
| Políticas estándares.....   | 26 |
| Política de uso aceptable.....  | 27 |
| Proceso de resolución y notificación de solicitudes respecto de incidentes y servicios<br>después de la entrada en funcionamiento ..... | 27 |
| Proceso para completar solicitudes de servicio y resoluciones de incidentes .....   | 27 |
| Definiciones .....  | 29 |
| Proceso de resolución de incidentes críticos .....  | 29 |
| Proceso de gestión de cambios (causa raíz y corrección permanente).....   | 29 |
| Proceso de gestión de cambios .....   | 29 |
| Proceso de implementación de mejoras en la solución JDA Cloud Services.....   | 30 |
| Proceso de solicitud de mejoras.....  | 30 |
| Revisiones y actualizaciones .....  | 30 |
| Proceso de implementación de revisiones.....  | 31 |
| Proceso de aplicación de revisiones que no revisten estado crítico .....  | 31 |
| Proceso de aplicación de revisiones de seguridad y críticas .....   | 32 |
| Revisiones de la solución.....  | 33 |
| Aplicación de actualizaciones.....  | 33 |
| Lenguaje del punto de la versión .....  | 33 |
| Prueba de nueva funcionalidad.....  | 35 |
| Cambios en las opciones de modelado o implementación .....  | 36 |
| Disponibilidad .....  | 36 |
| Márgenes de mantenimiento.....  | 36 |
| Nivel de servicio .....   | 36 |
| Control de cambios.....   | 36 |
| Seguridad.....  | 36 |
| Seguridad física.....   | 37 |
| Seguridad lógica .....  | 37 |
| Entornos de centro de datos .....   | 38 |
| Entorno de alimentación .....   | 38 |
| Entorno de refrigeración .....  | 38 |
| Fuego y humo .....  | 38 |
| Detección de fugas e inundaciones .....   | 38 |
| Circuitos de red dedicados .....  | 39 |
| Servicios de seguridad ( <i>firewall</i> ).....   | 39 |
| Exportaciones de bases de datos .....   | 39 |

|   |           |
|---|-----------|
| Configuración y gestión de redes .....  | 40        |
| Realización de copias de seguridad y restauración .....                                       | 40        |
| Programación de operaciones .....   | 41        |
| Notificaciones automáticas y manuales .....   | 41        |
| Notificaciones automatizadas .....  | 42        |
| Notificaciones manuales .....   | 42        |
| Gestión de entornos de prueba.....  | 42        |
| <b>Capítulo 5. Dirección .....</b>  | <b>43</b> |
| Equipo de JDA.....  | 43        |
| Gerente de prestación de Cloud Services.....  | 43        |
| Patrocinador ejecutivo de Cloud Services .....  | 43        |
| Arquitecto técnico.....   | 44        |
| Administrador del sistema .....   | 44        |
| Administrador de redes.....   | 45        |
| Administrador de base de datos .....  | 45        |
| Gerente de proyectos.....   | 46        |
| Organización.....   | 46        |
| Informes mensuales .....  | 47        |
| <b>Capítulo 6. Cloud Perform .....</b>  | <b>48</b> |
| Administración de hardware y software o administración de software: @Customer o @Partner..... | 48        |
| Administración de software .....  | 48        |
| <b>Apéndice A. Política de uso aceptable.....</b>   | <b>50</b> |
| Introducción .....  | 50        |
| Cumplimiento de la normativa .....  | 50        |
| Aplicación .....  | 50        |
| Uso prohibido de servicios y productos .....  | 50        |
| General .....   | 51        |
| Sistema y red .....   | 51        |
| Supervisión .....   | 51        |
| Correo electrónico.....   | 51        |
| Reglas aplicables a los entornos de Cloud Services.....                                       | 51        |
| <b>Apéndice B. Clientes con suscripción a JDA/SaaS Cloud .....</b>                            | <b>53</b> |
| Suplemento guía de Cloud Services para SaaS .....   | 53        |
| General .....   | 53        |
| Gerente de prestación de Cloud Services.....  | 53        |
| Plan de proyecto.....   | 53        |
| Recuperación ante desastres .....   | 53        |
| Estrategia de salida.....   | 54        |
| Implementación web, AS400 y Citrix.....   | 54        |
| Servicios de transferencia de datos.....  | 54        |
| Objetivos de nivel de servicio.....   | 54        |
| General .....   | 55        |
| Gestión de disponibilidad.....  | 56        |
| Gestión de seguridad.....   | 56        |

---

|  |           |
|--|-----------|
| Gestión de rendimiento.....                  | 56        |
| Gestión de cambios e incidentes.....         | 56        |
| Actualizaciones de software.....             | 57        |
| Informe de prestación de Cloud Services..... | 57        |
| Margen de mantenimiento.....                 | 57        |
| <b>Glosario.....</b>                         | <b>58</b> |
| <b>Índice.....</b>                           | <b>62</b> |

# Capítulo 1. Introducción

JDA Cloud Services pretende aprovechar lo mejor del conocimiento del negocio de nuestro cliente y las probadas habilidades de JDA Software en la creación e implementación de software. Como cliente de JDA Cloud Services, usted ya no tendrá que preocuparse por cómo se entregará la funcionalidad del software y podrá concentrarse en el verdadero valor comercial que proporciona la solución.

En el modelo de prestación de soluciones de JDA Cloud Services, este gestiona y facilita las actualizaciones y revisiones, garantizando de este modo que su solución se mantenga actualizada y que usted tenga acceso a las versiones más recientes y estables del software. Además de prestar servicios de mantenimiento de aplicaciones e infraestructuras, contamos con un vasto conocimiento sobre productos que, unido a la amplia experiencia e interacción con cada uno de los miembros de la enorme base de clientes de JDA, nos permite garantizarle que las soluciones implementadas se ajustarán a las mejores prácticas de industria.

Como cliente de JDA Cloud Services, puede estar seguro de que recibirá siempre los más altos niveles de servicio disponibles en materia de asistencia, mantenimiento y operación del software de JDA, con productos de primera calidad.

## Objetivo de esta guía

La Guía de JDA Cloud Services contiene los procesos y procedimientos, las responsabilidades y los medios de interacción de JDA Cloud Services y de los clientes de estos servicios. Esta guía es un documento en permanente actualización, sujeto a modificaciones periódicas.

**Nota:** los cambios introducidos en este documento no deberían afectar sensiblemente el nivel del servicio prestado al cliente.

El alcance del presente documento se limita a JDA Cloud Services. No se pretende hacer ninguna referencia al software o a soluciones específicas de JDA, y ninguna alusión debería interpretarse como una declaración o compromiso de que las propiedades del software se mantendrán indefinidamente. JDA Cloud Service y JDA Cloud Services seguirán evolucionando para proporcionar la mejor oferta a nuestros clientes. Por consiguiente, JDA se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento y sin previo aviso este material o cualquiera de las funciones, características o especificaciones de todos los programas de software que se describen en el presente documento. JDA Cloud Services no tendrá ninguna obligación por garantía con respecto a estos materiales o al software descrito en este documento, con excepción de lo aprobado en el Contrato de licencia de software de JDA celebrado con un licenciatario autorizado. Sin embargo, JDA Cloud Services no reducirá significativamente los servicios en la nube que deban prestarse durante el plazo del contrato de servicios en la nube celebrado con el cliente.

## Participantes de JDA Cloud Services

Toda contratación de Cloud Services incluye un [cliente](#) y su equipo, el equipo de JDA Cloud Services y el equipo de [JDA Support Services](#). Durante las fases de implementación e introducción de las mejoras más importantes en una contratación, el [equipo de implementación](#) también puede participar en actividades relacionadas con la prestación de servicios. Es posible que también participen otros equipos o personas.

### Cliente

Un cliente es la empresa o grupo que establece una relación contractual con JDA Cloud Services con el fin de obtener acceso y permitir la gestión de un conjunto específico de servicios. La misma empresa puede incluir más de un cliente de JDA Cloud Services según el producto, la geografía o el acuerdo contractual. Los clientes tienen ciertas responsabilidades, como el establecimiento de puntos de contacto y la derivación a nivel superior, y pueden trabajar tanto con el [equipo de implementación](#) como con otros socios en la implementación de soluciones de JDA.

---

Una vez celebrado el contrato, cada cliente proporcionará un equipo para trabajar en estrecha colaboración con el equipo de JDA Cloud Services. Un cliente puede tener una o varias implementaciones en proceso y cada equipo tendrá su propio grupo de profesionales de las áreas comercial, técnica y de implementación. Los superusuarios y los administradores de aplicaciones de un cliente se establecen y se nombran como punto oficial de contacto para cada implementación y las actividades de mantenimiento continuo y de operación asociadas. Estos usuarios se convierten en el canal a través del cual se coordinan las decisiones conjuntas. Si el cliente ha contratado al equipo de implementación o a otros grupos externos por servicios de asesoramiento, ellos serán los responsables de la coordinación de los recursos de implementación.

### **Equipo de JDA Cloud Services**

El equipo de JDA Cloud Services es el principal punto de contacto para la configuración, la instalación, las operaciones diarias y la personalización admitida. Este equipo trabaja en estrecha colaboración con cada cliente para establecer el entorno y la programación de operaciones, y proporciona asistencia ante cualquier solicitud del cliente respecto del mantenimiento y los cambios en los tiempos de ejecución de las soluciones de JDA.

Durante la inicialización y la instalación, los clientes y sus equipos de implementación trabajarán directamente con el personal de JDA Cloud Service y tomarán decisiones conjuntas sobre la configuración del software.

A cada cliente se le asignará un Gerente de prestación de Cloud Services (*CDM, Cloud Delivery Manager*) de JDA Cloud Services. El [CDM](#) trabaja junto al cliente para asegurar el éxito continuo en la contratación de JDA Cloud Services.

### **Servicios de asesoramiento de terceros aprobados por JDA**

Si se utilizan servicios de asesoramiento de terceros, siempre que sea posible, se deberán usar servicios aprobados por JDA. Con el fin de facilitar la implementación, JDA Cloud Services trabajará con el cliente, antes de la firma de cualquier contrato, para verificar que el proveedor de servicios de asesoramiento de terceros tiene el conjunto de habilidades y el conocimiento de la industria y de la solución de JDA que se requieren para garantizar una implementación fluida y exitosa. En todos los casos, el proveedor de servicios de asesoramiento de terceros debe seguir las políticas y los procedimientos de JDA Cloud Services, debe entregar los productos de trabajo a JDA Cloud Services de manera oportuna, debe participar con JDA Cloud Services en el proceso de entrada en funcionamiento y debe estar disponible todo el día, todos los días para proporcionar asistencia a la producción por lo menos 30 días después de la entrada en funcionamiento, sin cargo para JDA Cloud Services. Los productos de trabajo que no se entreguen completos o adecuadamente a JDA Cloud Services o el incumplimiento de los estándares de calidad de JDA Cloud Services siguen siendo responsabilidad exclusiva del cliente.



## Capítulo 2. Novedades

A continuación se incluye un resumen de los cambios introducidos respecto de la versión anterior de la guía:

- Se agregó un nuevo Apéndice que se aplica solo [Clientes con suscripción a JDA/SaaS Cloud](#).
- Se agregaron nuevas secciones al ciclo de vida de Cloud Services en:
  - o [Pruebas de integración de sistemas \(SIT, \*Systems integration testing\*\)](#)
  - o [Criterios de entorno aceptable](#)
  - o [Compras y archivo](#)
- Se agregó una nueva sección para dar detalles adicionales sobre el [lenguaje del punto de la versión](#).
- Los clientes ahora deben informar todos los casos a través del portal de Service Cloud en lugar de usar la aplicación Mesa de asistencia (SD, *Service Desk*).

## Capítulo 3. Ciclo de vida de Cloud Services

La parte más importante de cualquier oferta de JDA Cloud Services es la implementación y el proceso de entrada en funcionamiento. Las implementaciones bien gestionadas facilitan la transición a sistemas sin problemas de funcionamiento. La experiencia obtenida en numerosas operaciones exitosas de entrada en funcionamiento se aplica en cada contratación de JDA Cloud Services. Su [CDM](#) lo puede ayudar a transitar este proceso para garantizarle la obtención del valor esperado con el uso de la solución de JDA.

### Entornos de producción, prueba y desarrollo

#### Entorno de producción

Durante el ciclo de vida de la implementación, se preparará el entorno de producción para el proceso de entrada en funcionamiento. La implementación en producción será realizada por el equipo de Cloud Services usando una copia limpia del entorno de prueba. A fin de mantener el entorno de producción saneado y libre de cualquier tipo de corrupción, se controla el acceso a este. Todos los cambios en el entorno de producción serán efectuados por el equipo de servicios en la nube; y a los demás equipos se les proporcionará un acceso limitado, que les permitirá ejecutar validaciones, pero no realizar cambios.

#### Entorno de prueba

Este entorno se utiliza para probar el software antes de pasar al entorno de producción, para desarrollar modelos de datos, secuencias de comandos y flujos de trabajo de integración, y para realizar pruebas de aceptación y verificación. Este entorno también se utiliza para realizar ejercicios de línea base de rendimiento y de evaluación comparativa.

Una vez que el entorno de producción haya entrado en funcionamiento, el entorno de prueba se utilizará para dar respaldo a instantáneas del entorno de producción que permitan implementar nuevas características/funciones, reproducir incidentes de producción y probar revisiones para producción en un modo de control de calidad y asistencia.

JDA Cloud Services gestionará los entornos de prueba de cada cliente para garantizar que los sistemas operativos y el software de terceros estén actualizados y sean compatibles con las soluciones de JDA elegidas. Los entornos de prueba y desarrollo cuentan con un respaldo razonable a nivel comercial y no están sujetos a los acuerdos de niveles de servicio, las métricas y los márgenes de mantenimiento del entorno de producción.

El personal de JDA Cloud Services será responsable de llevar a cabo las actualizaciones de las bases de datos, tomadas del entorno de producción del cliente, para facilitar las pruebas y la validación de los datos propios del cliente. El cliente debe solicitar una actualización de la base de datos con un mínimo de 48 horas de antelación a los requisitos de prueba para la actualización de datos. Se permitirán actualizaciones ilimitadas de las bases de datos todos los meses, una vez que un cliente haya pasado al modo producción.

Estas actividades de actualización se pueden realizar durante el horario normal para facilitar la disponibilidad de los recursos operativos de JDA. Las actividades programadas durante el horario normal se coordinarán con el cliente para minimizar el impacto en las actividades de prueba y desarrollo en curso.

#### Entorno de desarrollo

Un entorno de desarrollo está previsto para admitir pruebas de desarrollo y unitarias de nuevas características/funciones que requieren cambios significativos en el sistema o que se consideran una actividad que normalmente se realiza en un entorno de espacio aislado (*sandbox*). Los entornos de desarrollo suelen ser más pequeños en tamaño y son compatibles con una menor cantidad de usuarios y de datos. Los entornos de desarrollo no están pensados para ser usados en evaluaciones comparativas o pruebas de rendimiento.

#### Cloud Launch

La opción estándar de Cloud Launch (antes llamada Laboratorio de implementación, o Implementation Lab) se compone de un único entorno que se puede utilizar para diferentes

---

propósitos, tales como control de calidad, desarrollo, prueba de conceptos, etc., según los requisitos de los clientes. Este entorno incluye la mayoría de las licencias de terceros, entre ellas, las licencias de base de datos de servidores Oracle o SQL, pero normalmente no incluye las licencias de Oracle WebLogic.

Los entornos de Cloud Launch son adecuados para la mayoría de los usos, pero debido a la infraestructura subyacente, no suelen ser buenos entornos para pruebas de rendimiento. Cuando sea necesario realizar ese tipo de pruebas, trabaje junto a su Gerente de cuentas de Cloud Services o CDM.

No se recomienda el uso de entornos de Cloud Launch para producción. Los clientes no deberían utilizarlos en modo de producción.

Todos los procesos y procedimientos estándar para entornos que no son de producción se aplican a Cloud Launch. Las áreas que sean diferentes se identificarán claramente en la Declaración de Trabajo (SOW, *Statement of Work*) de Cloud Services.

## Software de terceros

Los clientes que requieren software de terceros, además del [Middleware](#), las bases de datos y el software integrado y las soluciones de infraestructura que se mencionan en el contrato de Cloud Services, deben mantener acuerdos de asistencia válidos compatibles con el uso del software de JDA. JDA podrá solicitar la documentación de dichos acuerdos de licencia y mantenimiento para validar la instalación correcta y los derechos de uso correspondientes. Una vez que se haya acordado instalar o actualizar la solución de terceros de un cliente con licencia, JDA Cloud Services notificará a los clientes cuando se planea una actualización o una revisión de la solución de terceros para instalarla en el entorno de prueba, o cuando está lista para realizar pruebas. JDA Cloud Services coordinará una programación conveniente y oportuna con el cliente para probar la funcionalidad, a partir de los datos propios del cliente.

Una vez que se hayan completado todas las pruebas necesarias y que el cliente, JDA estén satisfechos, y JDA Cloud Service realizará la misma actualización en el entorno de producción del cliente. JDA Cloud Services coordinará la actualización del entorno de producción con el personal designado en las instalaciones del cliente para garantizar la conectividad y operatividad esperada, según los resultados de las pruebas.

Los programas de software de terceros, excepto los requeridos para hacer funcionar las aplicaciones de JDA, requieren la celebración de acuerdos específicos entre el cliente y JDA Cloud Services.

## Revisión del entorno actual

JDA Cloud Services lleva a cabo una revisión de los requisitos y entornos operativos actuales de los clientes. Esta actividad se realiza para garantizar la disponibilidad de un correcto nivel de recursos y una fijación de precios precisa para la solución de servicios en la nube.

Esta revisión incluye:

1. Adaptación de la encuesta que completará el cliente, que describe métricas clave, tales como:
  - a. Cantidad de usuarios.
  - b. Tipo de uso.
  - c. Funcionalidad a implementar.
  - d. Carga de trabajo o volumen de transacciones a procesar
  - e. Requisitos de integración.
  - f. Requisitos de prueba y entorno de desarrollo.
2. Una encuesta de personalización para revisar cualquier personalización solicitada.
3. Sesiones interactivas para revisar la información proporcionada y resolver cualquier pregunta de seguimiento.
4. Un proceso de aprobación para verificar que la información del cliente y la comprensión de JDA de la información son correctas.

---

## Preparación para la implementación

Una vez que se ha firmado un contrato, se toman las siguientes medidas a modo de preparación para la entrada en funcionamiento de un entorno de producción.

### Iniciación del proyecto de Cloud Services

JDA Cloud Services trabajará con cada cliente para inicializar el proceso de servicios en la nube. En esta primera fase del ciclo de vida, en la fase de preparación en JDA Enterprise Methodology ([JEM](#)), JDA Cloud Services garantiza que todos los requisitos previos estén implementados. Esto incluye la adquisición de la infraestructura física en su conjunto, así como la inicialización y documentación de los procedimientos clave, tales como copias de seguridad y planes de recuperación. Esta fase suele abarcar entre dos y cuatro semanas, y debe completarse para pasar a la siguiente fase.

Los servicios de inicialización incluyen:

- **Adquisición de todos los componentes de la infraestructura del sistema (aplicable solo para Cloud Perform - Servicio de administración de hardware y software):**
  - o Hardware dedicado o específico para la solución.
  - o Software de terceros requerido para ejecutar la solución de JDA.
  - o Aumento de capacidad para la infraestructura compartida de servicios, que incluye la supervisión, las copias de seguridad, el ancho de banda y la gestión del acceso/seguridad.
  - o Servidores y otorgamiento de licencias del sistema operativo del servidor.
- **Configuración de servidores:**
  - o Instalación y configuración de entornos en los servidores.
  - o Configuración del sistema operativo de los servidores.
  - o Instalación y configuración de todos los componentes de software de terceros.
  - o Configuración hospedadas de JDA.
- **Comunicaciones:**
  - o Asistencia al clientes para establecer comunicaciones entre los servidores de la red de JDA y la red del cliente.
  - o Preparación de los servidores para conectarlos con la red del cliente.
- **Archivo y mantenimiento diario del sistema:**
  - o Gestión de la administración de los archivos de datos.
  - o Desarrollo y programación de archivo del sistema con respecto a datos, software y bases de datos, según se requiera para dar respaldo al equipo de implementación.
- **Definición y desarrollo de procedimientos de copia de seguridad:**
  - o Archivos de extracción de datos.
  - o Archivos salientes.
  - o Sistema operativos.
  - o Base de datos.
  - o Sistema de archivos.
- **Preparación del plan de recuperación:**
  - o Identificación del mantenimiento/asistencia de hardware. o Descripción de la recuperación del sistema operativo.
  - o Descripción de la recuperación del software de la aplicación.
  - o Definición del proceso para la recuperación de bases de datos.
  - o Establecimiento de métricas de tiempo promedio de resolución (MTTR, *Mean Time To Resolution Metrics*).

- **Datos:**
  - o Se pondrá a disposición un servidor [FTP](#) o [AS2](#) seguro compartido para recibir y enviar archivos de datos
  - o Si corresponde, se establecerán procedimientos y procesos de intercambio electrónico de datos (EDI, Electronic Data Interchange) para incorporar cualquier socio EDI.
- **Documentación:**
  - o Creación de paquetes de protocolos y procedimientos, los cuales incluyen:
    - Programación de operaciones diarias.
    - Puntos de contacto autorizados.
    - Procesos de comunicación de datos.
    - Formatos de archivos.
    - Autorización de cambios.
    - Protocolos de comunicación.
    - Gestión de excepciones.
    - Procedimientos de derivación a nivel superior.

**Nota:** el documento final de los protocolos y procedimientos estará disponible antes de la entrada en funcionamiento del proyecto. El documento se actualizará durante la vigencia del contrato entre el cliente y JDA Cloud Service para reflejar los cambios realizados en los puntos de contacto, la infraestructura o los procesos de trabajo.

## Ciclo de vida de la implementación

Un ciclo de vida de implementación estándar generalmente sigue JDA Enterprise Methodology (JEM) e incluye actividades clave en las diferentes fases de JEM:

### Puesta en marcha de la planificación del proyecto

Como parte de la fase de preparación, cada contratación de JDA Cloud Services comenzará con una transición de Ventas a Servicios. Esta sesión se utiliza para capacitar al equipo de implementación en:

- los detalles de los contratos,
- la identificación de los contactos clave de JDA y del cliente,
- el análisis del cronograma general del proyecto,
- el establecimiento y acuerdo de responsabilidades de JDA y del cliente,
- la identificación de cualquier interfaz o configuraciones necesarias, y
- la identificación de cualquier riesgo para el proyecto.

El equipo del cliente revisa y confirma todos estos puntos. El resultado de la fase de preparación se acuerda en el plan del proyecto, el cual es revisado y firmado por JDA y el cliente en una reunión formal de puesta en marcha.

### Confirmación y actualización del dimensionamiento y de los requisitos de hardware

Durante la fase de diseño del proyecto, es importante tener en cuenta las métricas comerciales acordadas en la SOW de Cloud Services. Estas métricas pueden tener un impacto directo en la fijación de precios y en el rendimiento del sistema. Antes de finalizar la fase de diseño, JDA Cloud Services revisará y comparará la SOW original para asegurar que el entorno original y la arquitectura tienen el tamaño adecuado. Si hay una variante, es posible que sea necesaria una orden de cambio o ajustar los parámetros de diseño.

### Configuración del entorno

A menos que se indique lo contrario, los contratos estándares de servicios en la nube proporcionarán tres entornos: producción, prueba y desarrollo. El entorno de desarrollo generalmente se configura al

---

inicio, durante la fase de diseño y se puede utilizar para las pruebas unitarias del equipo del proyecto y para las "prueba de funcionamiento" de los elementos de diseño. Los entornos de prueba y desarrollo pueden ser más pequeños que los entornos de producción y pueden compartir recursos de hardware y software, pero habrá un software idéntico a disposición. El acceso al software estará disponible para los usuarios identificados en ambos entornos. El acceso a los diversos sistemas puede variar en función del usuario y del rol desempeñado en la implementación.

Una vez que los entornos estén disponibles, el equipo de implementación, en coordinación con JDA Cloud Services, podrá configurar la solución. Para las soluciones de clientes múltiples, se definirá previamente la configuración del entorno, incluyendo hardware, software y versiones de software. Sin embargo, también se requerirán actividades de configuración específicas del cliente, en las que se prevé la participación de un socio de implementación.

El resultado de esta etapa es un entorno de Prueba listo para la fase de validación que se utiliza principalmente para la Prueba de integración de sistemas (SIT) y la Prueba de aceptación por parte del usuario ([UAT](#), *User Acceptance Testing*).

**Nota:** para Cloud Services (que antes se denominaba Implementation Lab), solo se proporciona un entorno, ya sea con fines de prueba o de desarrollo.

## Prueba de integración de sistemas (SIT)

La Prueba de integración de sistemas es un proceso complejo que involucra al cliente y al equipo de implementación. Los ingenieros a cargo del rendimiento pueden llegar a estar involucrados en el proceso de prueba. En un entorno en la nube, el equipo de JDA Cloud Services estará involucrado a nivel de infraestructura, según sea necesario; sin embargo, JDA Cloud Services no llevará a cabo las actividades reales de SIT.

La ejecución exitosa de los casos de prueba de integración y de pruebas del sistema es una actividad que está a cargo del equipo de implementación. Las pruebas de rendimiento y volumen serán realizadas por el equipo de implementación para validar si la solución desarrollada ofrece un rendimiento aceptable y se puede ampliar según los requisitos de un entorno de producción. Se realiza el seguimiento y se registran los resultados. Si falla la prueba y si la resolución del problema se encuentra en el alcance del proyecto, el equipo de implementación hará las reparaciones y se volverá a realizar una prueba del entorno. Si la corrección de los defectos no está dentro del alcance del proyecto, se sigue el proceso de control de cambios del proyecto. Cuando se alcanzan resultados de pruebas satisfactorios, se revisan y actualizan las especificaciones técnicas según sea necesario. Los resultados de las pruebas se comparten con el cliente y se aprueban.

En la fase de validación del proyecto, durante el SIT, se espera que el rendimiento (interfaz de usuario y lote), las pruebas por lotes y la evaluación comparativa de la solución se lleven a cabo con el mismo volumen y carga del sistema que estará presente en el futuro sistema de producción. El objetivo de estas pruebas es evaluar la capacidad de respuesta del sistema, identificar cuellos de botella y oportunidades de mejora, y garantizar que se realice el ajuste adecuado del sistema para promover la estabilidad a largo plazo y el rendimiento de la solución.

Se espera que las pruebas de rendimiento y por lotes sean ejecutadas principalmente por el equipo de implementación, con el respaldo del cliente. Es posible que se requiera a los equipos de infraestructura del cliente o de JDA Cloud Services que supervisen y capturen métricas del sistema durante la prueba.

## Prueba de aceptación por parte del usuario (UAT)

JDA y el cliente realizarán en forma conjunta pruebas de aceptación por parte del usuario con el fin de validar si el sistema está listo para la producción. Estas pruebas generalmente incluyen períodos de prueba formales y ad hoc. La prueba de aceptación por parte del usuario tendrá un período fijo, y tanto el cliente como JDA son responsables de completar la prueba en este período según lo acordado en el plan del proyecto.

El producto de esta etapa es un documento firmado de aceptación del sistema.

---

## Puesta en servicio de la etapa de producción

La etapa inmediata de preproducción y puesta en servicio de la producción es uno de los períodos más importantes en la implementación de cualquier proyecto. Las interfaces pasan oficialmente al nuevo sistema, los usuarios comienzan a acceder al sistema para hacer el trabajo a tiempo completo y se ejecutan trabajos por lotes según el cronograma asignado.

Esta fase se describe en detalle a continuación. El resultado de esta etapa es un acuerdo que consigna el éxito de la entrada en funcionamiento en producción.

## Criterios de entorno aceptable

Durante la fase de transición, es importante seguir las pautas sobre los criterios de salida para el equipo de implementación al hacer la transición del entorno a JDA Cloud Services.

Los criterios son los siguientes:

- Se deben completar correctamente la Prueba de integración de sistemas (SIT) y la Prueba de aceptación por parte del usuario (UAT), incluidas las pruebas por lotes y de rendimiento, la evaluación comparativa y la validación de los criterios de purga y archivo. De acuerdo con el plan de pruebas que se aprobó, las pruebas y la evaluación comparativa deben estar alineadas con los acuerdos de nivel de servicio (SLA, *Service Level Agreements*). Para JDA Consulting: se deben completar todos los pasos requeridos en JEM. Para los demás equipos de implementación, se deben proporcionar pruebas y documentación equivalentes antes de la aceptación por parte de Cloud Services.
- JDA Cloud Services no aceptará un entorno que tenga incidentes S1 (Gravedad 1) abiertos al momento de la transición, a menos que sea acordado mutuamente entre el equipo de JDA Cloud Services, el equipo de implementación y el Cliente. Estos incidentes se deben resolver antes de la transición del entorno de "régimen estable" a JDA Cloud Services.
- El equipo de implementación debe proporcionar asistencia después de la entrada en funcionamiento, durante la etapa de *Hypercare*. Esto incluye asistencia in situ, después de la entrada en funcionamiento y/o asistencia telefónica. Los clientes deben asegurarse de que todas las SOW de implementación incluyan este tipo de asistencia como parte de los servicios de la SOW estándar.
- Después de la transición y durante el período de garantía del equipo de implementación, los problemas que surjan pueden requerir la asistencia del equipo de implementación. En caso de que se necesiten recursos, JDA Cloud Services coordinará con JDA Consulting. El cliente reconoce que es su responsabilidad obtener los recursos necesarios del equipo de implementación que no sean de JDA.

Si el cliente está utilizando una implementación por fases, estos pasos se deben realizar antes de cada entrada en funcionamiento.

## Purga y archivo

Las bases de datos de la aplicación de JDA almacenan grandes cantidades de datos. Es importante mantenerlas en buen estado para preservar el rendimiento. JDA implementará el mantenimiento de las bases de datos y la estrategia de copias de seguridad como parte de nuestra oferta estándar de Cloud Services para ayudar a mantener el rendimiento de la base de datos de la aplicación.

Una pieza fundamental del estado de la base de datos y del rendimiento de la aplicación es una estrategia en torno a la retención, el archivo y la purga de datos. Se espera que el cliente defina una política de retención y purga de datos que cumpla con los requisitos legales y de generación de informes de la empresa. Durante la fase de diseño, el equipo de implementación y el cliente definirán y acordarán esos requisitos y los documentarán en la solución y en el diseño técnico. El equipo de implementación desarrollará una solución de purga adecuada para satisfacer esos requisitos y prestará asistencia para la implementación de la solución durante las fases de construcción y validación, y en la producción. Una vez finalizados el diseño, la prueba la transición, JDA Cloud Services ejecutará la solución de purga y archivo tal como fue diseñada.

## Responsabilidades del cliente

Con el fin de garantizar el éxito del proyecto de implementación, el cliente tiene las siguientes responsabilidades:

- Reunirse en los hitos acordados del proyecto.

- 
- Brindar acceso a sistemas o datos utilizados para facilitar la integración.
  - Definir requisitos claros para la configuración.
  - Tomar decisiones oportunas sobre las opciones de configuración e instalación.
  - Establecer un proceso interno de aprobación para aprobar hitos y solicitudes de cambios.
  - Proporcionar recursos para probar y validar el sistema.
  - Hacer comentarios sobre elementos del proceso y progreso.
  - Dar seguimiento a los procesos y los procedimientos acordados.
  - Identificar rápidamente administradores y superusuarios calificados que se transformarán en el punto de contacto para JDA y recursos del proyecto, y serán el punto inicial de la derivación a nivel superior antes de derivar la cuestión a JDA. Este equipo del cliente alineará y priorizará todas las cuestiones, y determinará si están relacionadas con temas de capacitación, datos o mejoras. Si el equipo identifica el incidente como un problema original de la solución, se lo informará a JDA Cloud Services, quien investigará el incidente con la ayuda de dicho equipo.
  - Comunicarse y capacitar a socios externos del cliente, como transportistas, socios colaboradores y otras organizaciones de terceros que participen en la implementación.
  - Obtener y suministrar una prueba de las licencias de terceros identificadas como responsabilidad del cliente en la SOW de Cloud Services. Los ejemplos pueden incluir software de bases de datos, sistemas para determinación de distancias y tarifas.

## **Responsabilidades de JDA**

- Asignar un Gerente de prestación de Cloud Services (Cloud Delivery Manager o CDM) para cada cliente.
- Reunirse en los hitos acordados del proyecto.
- Configurar y suministrarle acceso a los entornos para el cliente y el equipo de proyecto.
- Definir planes de gestión para las configuraciones.
- Comunicar claramente las opciones para permitir la toma de decisiones oportunas sobre las opciones de configuración e instalación.
- Hacer comentarios sobre elementos del proceso y progreso.
- Definir, documentar y seguir procesos y procedimientos claros.
- Configurar y dar acceso a los contactos del cliente en Service Cloud.

## **Proceso de notificación de incidentes y solicitudes de servicio durante la implementación.**

Durante la fase de implementación, los clientes trabajan principalmente con el equipo de implementación (ya sea JDA Consulting Services o un tercero a cargo de la implementación). El equipo de implementación puede crear solicitudes de servicios/incidentes en Service Cloud para cualquier problema relacionado con la implementación. Los equipos de implementación de terceros pueden usar la cuenta del cliente para crear incidentes en Service Cloud. El cliente puede optar por comunicarse directamente con JDA Cloud Services a través del número de teléfono correspondiente o crear un incidente según la documentación de proceso de Cloud Services que le proporcionará el CDM. JDA Cloud Services, a través del JDA Cloud Services Response Center, está disponible durante todo el día, todos los días, para atender problemas comerciales críticos que afecten el entorno de producción. Sin embargo, las actividades de implementación y de prueba no se consideran actividades comerciales críticas y, por lo tanto, tiene asistencia razonable a nivel comercial. Durante la fase de implementación, es importante que el cronograma de implementación y de pruebas tenga en cuenta esta limitación y se asigne tiempo suficiente para realizar pruebas y resolver solicitudes de incidentes/servicios. Solamente aquellos problemas que afectarán a la fecha de entrada en funcionamiento se consideran críticos y estarán sujetos a iniciativas de resolución que requieran horarios extendidos de cobertura. Si surge un problema comercial crítico en la fase de implementación, se debe tener acceso a los contactos del cliente todo el día, todos los días para resolver el problema. Durante las entradas en funcionamiento o UAT, se da prioridad a los incidentes de esos clientes.



---

Normalmente se espera que todos los incidentes críticos se resuelvan antes del proceso de entrada en funcionamiento. Cualquier excepción a esta regla debe acordarse con el cliente.

Si el cliente sufre incidentes con el software de terceros o con las áreas que maneja el equipo de implementación del cliente, estos se remitirán al cliente para que los resuelva y no se incluirán en el cálculo del SLA.

## Proceso de entrada en funcionamiento

El proceso de entrada en funcionamiento de Cloud Services tiene cuatro etapas principales: La preparación para la entrada en funcionamiento, la puesta en servicio del entorno de producción, la etapa de *Hypercare* de posproducción y el régimen estable de la etapa de posproducción.

### Preparación para la entrada en funcionamiento

El proceso de preparación para la entrada en funcionamiento evalúa el estado actual del proyecto de implementación. Generalmente, este proceso se desarrolla durante las dos semanas anteriores a la entrada en funcionamiento. Se deben realizar los siguientes pasos para salir del proceso de preparación para la entrada en funcionamiento. Todos los pasos deben ejecutarse correctamente; de lo contrario, no tendrá lugar el siguiente paso. La lista de verificación para la entrada en funcionamiento captura los principales hitos; y el cliente y JDA Cloud Services deben completarla y aprobarla por lo menos 48 horas antes de la fecha real de entrada en funcionamiento.

Los pasos más importantes de la preparación para la entrada en funcionamiento son:

1. Se completa y aprueba una prueba de aceptación por parte del usuario ([UAT](#)).
2. Se aísla el entorno de producción, se lo limpia, se instala el software y se lo prepara para la entrada en funcionamiento.
3. Se realiza una prueba y verificación completas de las interfaces de producción.
4. Se documenta y se aprueba la Programación de operaciones.
5. Los productos del trabajo del equipo de implementación se entregan a JDA Cloud Services y se aprueban. Todos los productos de trabajo se someterán a una revisión de calidad y a una revisión de capacitación antes de ser aceptados. JDA Cloud Services se reserva el derecho de rechazar cualquier producto de trabajo que considere malo o de baja calidad, con mal mantenimiento o insuficientemente justificado o documentado.
6. El cliente y JDA Cloud Services aprueban el plan del proyecto del día de la puesta en servicio y lo publican.
7. Se verifica el acceso al entorno de Cloud Services para todos los usuarios.
8. Se informa al cliente sobre el uso de las credenciales de inicio de sesión en el portal de Service Cloud y la guía del usuario.
9. Se completan y aprueban todas las demás autorizaciones que sean necesarias.

### Puesta en servicio y estabilización del entorno de producción

Durante la puesta en servicio del entorno de producción, el nuevo entorno de JDA Cloud Services comienza a funcionar como la instancia de producción. Se sugiere que este proceso se programe durante un período de dos semanas después de la finalización de las pruebas y la aceptación de las revisiones finales de configuración y del sistema. Como mínimo, se debe ejecutar un proceso automatizado y por lotes sin problemas 5 (cinco) días antes de la entrada en funcionamiento, para garantizar la correcta programación, la finalización de pruebas no destructivas y la estabilización.

Los pasos más importantes para la puesta en servicio del entorno de producción son:

1. Detener el acceso al sistema de producción antes de la entrada en funcionamiento.
2. Crear y transferir una copia de la base de datos existente limpia o probada al nuevo entorno de producción.
3. Importar la base de datos al nuevo entorno de producción.
4. Cambiar todas las interfaces para que apunten al nuevo entorno de producción.
5. Iniciar el nuevo sistema de producción y ejecutar pruebas de regresión no intrusivas para asegurar un buen funcionamiento.

- 
6. Obtener la aprobación del cliente y de JDA Cloud Services como confirmación de que el sistema funciona correctamente.
  7. Hacer una copia de seguridad completa del nuevo sistema de producción.
  8. Iniciar todos los procesos automatizados.
  9. Abrir el acceso al nuevo sistema de producción.

### **Fase inicial de posproducción: *Hypercare***

Después de la entrada en funcionamiento y durante los 30 días posteriores, tiene lugar la fase inicial de posproducción, también denominada *Hypercare*. En esta fase, JDA ofrece respaldo adicional y supervisa estrechamente el sistema de producción para garantizar que no haya problemas durante el arranque. Durante esta fase, JDA Cloud Services Response Center estará disponible para coordinar las respuestas a los problemas de producción o solicitudes de servicio.

Si hay dudas o problemas de fondo, esta fase puede extenderse más allá de los 30 días, a pedido del cliente. En ese caso, el cliente debe exigir que el equipo de implementación siga prestando la asistencia necesaria.

Los pasos más importantes de la etapa de *Hypercare* son:

1. Supervisar de cerca los trabajos por lotes en busca de códigos de error, mensajes de advertencia y funcionamiento correcto.
2. JDA Cloud Services Response Center coordina respuestas a solicitudes respecto de incidentes/servicios, y actualizaciones de la información de contacto, según sea necesario.
3. Se supervisan y resuelven los problemas de rendimiento y de solicitudes respecto a incidentes/servicios de accesibilidad de los usuarios.
4. Se establecen los contactos de asistencia para la fase de posproducción y se explica el proceso de asistencia para el régimen estable.
5. Se realiza la aprobación final del sistema de producción.

### **Régimen estable de la etapa de posproducción**

Una vez transcurridos los primeros 30 días y tras la aprobación del sistema, el sistema entra en el régimen estable de producción estándar. JDA Cloud Services es el punto de contacto principal con el cliente. Cuando sea necesario, JDA Cloud Services coordinará con JDA Support Services las medidas necesarias para resolver problemas del producto.

La programación de operaciones impulsa el funcionamiento diario del sistema. Se da seguimiento a las métricas mensuales, se las registra y se las presenta al cliente a través del [CDM](#). Un contacto habitual con el [CDM](#) garantiza que la solución de JDA se utilice al más alto nivel posible.

Todos los procesos operativos funcionan normalmente.

## **Personalizaciones y modificaciones**

Las soluciones de JDA son muy flexibles y permiten diferentes configuraciones y modelos de datos sin que sea necesaria una personalización especial. Las interfaces estándares ofrecen acceso a los datos del sistema y desde estos datos. Consideramos que este nivel de capacidad de configuración cumple con la mayoría de las necesidades de los clientes sin personalización específica.

### **Personalizaciones**

Para aquellas situaciones en las que se desea personalizar el sistema para respaldar los procesos comerciales de un cliente que no son parte del software estándar, JDA ofrece los servicios necesarios de personalización. Las personalizaciones son actividades que se facturan, y el CDM (o el gerente de proyecto del equipo de implementación, si se asigna uno durante la implementación) trabajará con el cliente para definir el alcance y el costo de estas actividades. Las personalizaciones y las modificaciones están siempre sujetas a los procesos de gestión de cambios o mejoras. Las personalizaciones o modificaciones generalmente se dividen en las categorías que figuran a continuación.

---

## Ampliaciones

Los clientes a veces descubren que su proceso comercial específico requiere campos de datos adicionales o lógica comercial adicional. JDA Cloud Services creará estas ampliaciones utilizando herramientas adecuadas, como la plataforma [ABPP](#) de JDA, y las proveerá en relación con el producto estándar. Las ampliaciones requieren mantenimiento adicional y, si se utiliza ABPP, el valor de una licencia de ABPP para brindar asistencia y actualizar la compatibilidad del mantenimiento de las actualizaciones con futuras versiones del software estándar.

## Modificaciones

JDA Cloud Services proporciona modificaciones para respaldar los raros casos en los que la lógica existente no se adapta a los procesos comerciales exactos de un cliente. Estas modificaciones incluyen secuencias de comandos de infraestructura de PL/SQL y lógica comercial. Cuando se requieren cambios en el código, el [CDM](#) trabajará con los equipos de JDA correspondientes para cotizar el cambio del software con licencia.

**Nota:** JDA no siempre acepta cambios en el código y cada solicitud de cambio se considera individualmente.

## Integraciones y flujos de trabajo de integración

Las interfaces de entrada/salida estándares y las [API](#) documentadas proporcionan archivos sin formato o documentos XML que pueden utilizarse para facilitar integraciones estándares. JDA Cloud Services puede crear flujos de trabajo de integración y asignación de datos personalizados en aquellos casos donde el formato estándar carezca de información o esté formateado incorrectamente, para que sean aceptados en los sistemas heredados de terceros o del cliente.

## Estrategia de salida

Dentro de los treinta días posteriores al final del plazo del acuerdo con JDA Cloud Services, previa solicitud por escrito del cliente, y siempre que el cliente esté al día con los pagos (incluso con las tarifas por rescisión adeudadas como consecuencia de la rescisión anticipada), JDA devolverá de inmediato los datos del cliente al cliente en el medio estándar de JDA.

Si el cliente rescinde el contrato de Cloud Services según lo estipulado o la SOW, JDA participará en la planificación del cliente para facilitar la transición desde Cloud Services.

Estos servicios incluirán:

- La revisión de la configuración de la aplicación y la base de datos de JDA con el cliente y la entrega de información al respecto.
- Participación en una reunión de transición y acuerdo sobre la programación de actividades de transición.
- Entrega de hasta tres (3) bases de datos exportadas para que el cliente las use en la transición, en un formato admitido por JDA y que acuerden mutuamente.
- Entrega de copias de información existente usada para el funcionamiento de la solución del cliente en JDA.

Ejemplos de información compartida con el cliente:

- o Diagrama de arquitectura.
- o Inventario de las versiones de los componentes en el paquete de soluciones.
- o Ajustes de configuración para la aplicación y la base de datos.
- o Traslado de datos.
- o Programación de lotes.
- o Programación de copias de seguridad.
- Se destruirán todos los datos 30 días después de la rescisión de los servicios.

Los servicios adicionales están disponibles según horarios y materiales a las tarifas vigentes de JDA.

## Capítulo 4. Operaciones diarias

Una vez que la aplicación ha entrado en funcionamiento y se ha completado la fase inicial de posproducción, se inician las operaciones diarias.

### Puntos de contacto

El cliente designará un mínimo de un contacto comercial y uno técnico para coordinar la comunicación con JDA. Estos contactos son normalmente los superusuarios de la solución de JDA. Al igual que los principales puntos de contacto con JDA Cloud Services, se espera que estos usuarios hagan comentarios y tomen decisiones junto con JDA Cloud Services y, de ser necesario, con JDA Support Services.

### Proceso de contacto entre el cliente y JDA

El punto de contacto principal entre un cliente y JDA Cloud Services siempre es el [CDM](#). El [CDM](#) puede coordinar actividades, ayudar a responder preguntas e indicar al cliente los recursos adecuados dentro de JDA.

JDA Cloud Services Response Center proporciona acceso telefónico y el portal Service Cloud sirve para crear incidentes, solicitar cambios y hacer comentarios. Se insta a los clientes a utilizar estos canales para comunicarse con JDA, con el fin de garantizar que todas las solicitudes o comentarios tengan un seguimiento formal. Dependiendo de la naturaleza de la solicitud del cliente, JDA asignará al recurso adecuado dentro de JDA Cloud Services o JDA Support Services para determinar las prioridades. Cada cliente recibe instrucciones detalladas sobre la forma de interactuar con JDA para realizar estas solicitudes. Los clientes deben proporcionar información de contacto para incidentes que ocurran en el horario normal de trabajo y para aquellos que tengan lugar fuera de horario.

### Procesos estándares

Hay muchos procesos y procedimientos estándar que forman parte de las operaciones normales. Estos se definen en la Programación de operaciones y en el contrato de Cloud Services, fueron desarrollados durante la implementación y se incluyen en este documento.

### Responsabilidades de JDA Cloud Services

Cuando deba realizarse una nueva instalación acordada y bajo licencia, se instalarán módulos de software de JDA en el servidor. Esto incluye software de base de datos, software de JDA y cualquier software de terceros que se requiera.

JDA Cloud Services instalará las versiones de software acordadas con el cliente. Cualquier versión no certificada solo se instalará con la aprobación de la gerencia del cliente y puede reducir los niveles de servicio. En los entornos de clientes múltiples, JDA determina exclusivamente el tipo y la versión del software que se instalará.

JDA Cloud Services llevará a cabo la verificación y la prueba de la versión inicial del software para verificar la retrocompatibilidad con la configuración y las personalizaciones de soluciones existentes del cliente. Esto puede incluir pruebas de regresión limitada de los flujos de trabajo del cliente. En todos los casos, los clientes están obligados a determinar la cantidad de pruebas que consideran aceptables, y a realizar estas pruebas antes de autorizar un nuevo software para producción.

### Responsabilidades del cliente

El cliente es responsable de los siguientes puntos al probar una nueva actualización de la versión:

- Participar activamente en el proceso de planificación de la actualización para ayudar a identificar las necesidades de capacitación y pruebas, así como la programación y la comunicación.
- Designar un contacto para que cree una solicitud de servicios para pedir que se aplique una actualización determinada.

- 
- Realizar cualquier modificación necesaria de extractos de datos del cliente o rutinas de importaciones desde o hacia los sistemas de datos de los socios comerciales o del cliente.
  - Determinar, documentar y probar el mejor uso adecuado de todos los nuevos campos o funcionalidad para las empresas y los procesos comerciales del cliente.
  - Comunicar, capacitar, documentar e implementar la nueva versión en los usuarios finales y socios comerciales.
  - Probar y aprobar todos los trabajos por lote o cambios en la secuencia de comandos.
  - Realizar una prueba de regresión completa y de aceptación por parte del usuario de todos los flujos de trabajo de integración, rendimiento y funcionamiento que se apliquen a la solución comercial.

JDA Cloud Services y el cliente tomarán conjuntamente la decisión de continuar o no con las actualizaciones de la versión del software según los resultados de las pruebas realizadas por ambas partes.

## Servicios de procesamiento

Los servicios de procesamiento describen los procesos y procedimientos que JDA Cloud Services ejecuta para entregar los resultados de la solución de JDA.

Estos servicios constituyen el núcleo de JDA Cloud Services, ya que incluyen el mantenimiento de rutina y la administración de todos los niveles de la arquitectura técnica. Se han diseñado para garantizar una gestión predictiva de la infraestructura y tiene el respaldo de un hardware y software de última generación.

Los servicios de procesamiento de JDA Cloud Services están diseñados para operar y ejecutar la solución en la mejor forma práctica a fin de garantizar niveles de servicio y gestión de riesgos óptimos. Además de la operación y la gestión de la solución, el [CDM](#) está disponible para explicar todos los protocolos y los plazos previstos.

## Administración del sistema

El [CDM](#) asignado le informará al cliente de cualquier interrupción en el servicio.

En la siguiente lista se describen los procesos que ejecuta JDA, según sea necesario, para respaldar el mantenimiento y la administración del sistema JDA:

- Cambios en el esquema de la base de datos (p. ej., campos definidos por el usuario).
- Organizaciones físicas y lógicas, y estructura de la base de datos, aplicación y archivos del sistema.
- Supervisión de los sistemas y los servidores.
  - o Se alerta de manera proactiva al personal de asistencia técnica si se producen fallas relacionadas con el sistema.
  - o Se notifica al contacto designado del cliente sobre una falla del sistema.

## Administración de las operaciones

La siguiente lista describe los procesos que ejecuta JDA Cloud Services, según sea necesario, para entregar los procesos diarios, semanales y mensuales:

- Las programaciones de producción se desarrollan según lo acordado por ambas partes, y se documentan en los Protocolos y Procedimientos y en los documentos operativos.
- Se supervisa el estado de los procesos.
- Ante procesos incorrectos:
  - o Se informan a JDA Cloud Services y al cliente según las listas de contacto determinadas previamente
  - o Se registran en la herramienta de seguimiento en línea.
  - o Se ejecutan los procedimientos de resolución de problemas según el documento Protocolos y procedimientos.
- Se documenta el cumplimiento de la programación de producción.

---

Las soluciones que proporciona JDA Cloud Services ejecutarán programaciones de producción diaria, semanal y mensual, según lo requieran las soluciones específicas, para:

- o Aceptar archivos de datos.
- o Manipular archivos de datos según secuencias de comandos escritas previamente.
- o Importar o cargar archivos en la base de datos.
- o Ejecutar el procesamiento.
- o Ejecutar alertas.
- o Exportar datos.
- o Notificar a contactos designados de la finalización, falla o incidentes.

Todas estas programaciones se definirán previamente, se registrarán en el sistema de control de cambios y se automatizarán. La definición de las programaciones adecuadas y las cargas de datos se determinará durante la implementación.

## Proceso de prueba de interfaces y trabajos

Durante la fase de implementación, antes de la entrada en funcionamiento, JDA Cloud Services trabajará estrechamente con el equipo de implementación para corroborar que todas las interfaces se hayan probado en la unidad, y que se puedan invocar y mantener a través del marco de trabajo por lotes de los servicios en la nube.

Una vez que el entorno se incorporó a la producción, el cliente puede programar/solicitar pruebas y modificaciones adicionales a JDA Cloud Services. Cualquier trabajo para ampliar o modificar las interfaces de la solución se realizará en un entorno de prueba o de desarrollo. Todas las solicitudes para añadir, ampliar o modificar las interfaces de la solución están sujetas a la gestión de cambios y procesos de mejora de JDA Cloud Services. JDA Cloud Services esperará los comentarios del cliente antes de trasladar un cambio a producción.

## Procesos estándares de integración

JDA Cloud Services reconoce que hay muchos métodos diferentes de integraciones que emplean nuestros clientes. Estos incluyen, entre otros, el intercambio de archivos, las herramientas comerciales de integración, las interfaces de secuencias de comandos y los enlaces directos a bases de datos.

JDA Cloud Services, en general, puede admitir cualquier tipo de método de integración estándar. Las conexiones VPN permiten el acceso directo a las herramientas de integración o a la secuencia de comandos. La transferencia de archivos se realiza a través de AS2 o SFTP.

Cuando se solicitan integraciones directas, JDA Cloud Services requerirá acordar el protocolo para garantizar que el acceso directo no afecte a los SLA de producción. Cuando sea posible, deben utilizarse esquemas de estratificación para aislar la actividad externa del esquema de producción. Si eso no es posible, reglas muy específicas sobre el cronograma y el procesamiento pueden ayudar a gestionar este proceso. En algunos casos, sin embargo, las interfaces directas pueden limitar lo que se considera en el alcance, para incluirlo en los SLA en relación al rendimiento y la disponibilidad.

Independientemente del método, las integraciones son comunes a todos los clientes y nos esforzamos por garantizar que el proceso sea fácil, fiable y esté gestionado claramente.

## Proceso estándar de envío y recepción de archivos

La norma de JDA Cloud Services para el intercambio de archivos es [AS2](#). AS2 es una especificación EDI diseñada para dar respaldo a la seguridad, la verificación, la integridad de los mensajes y la privacidad de los datos transmitidos a través de Internet. AS2 admite transferencias de archivos en tiempo real, basadas en tiempo o en intervalos, con integración de notificación de entrega de mensajes (MDN, *message delivery notification*) síncrona o asíncrona con nuestros socios comerciales. Si se detecta un error durante la transmisión de los datos, el proceso de AS2 gestiona automáticamente la solicitud de retransmisión de los archivos afectados con el socio comercial de AS2 remoto. JDA Cloud Services garantiza la interoperabilidad con plataformas certificadas por Drummond. Encontrará una lista disponible de plataformas certificadas en el [sitio Drummond Group](#).

---

## Proceso opcional de envío y recepción de archivos

JDA Cloud Services ofrece SFTP como una opción de servicio de intercambio de datos alternativo para los clientes que no puedan admitir AS2. Sin bien SFTP es un transporte cifrado, no ofrece la misma funcionalidad de verificación, integridad de mensajes y de transmisión y retransmisión que ofrece AS2.

Se les proporciona a los clientes una cuenta SFTP en la plataforma SFTP de JDA Cloud Services. Las carpetas disponibles en esta cuenta se utilizan como buzones para la entrega y la recuperación de los archivos de datos de integración. Los clientes se conectan al entorno de Cloud Services mediante un SFTP y envían o recogen archivos según sea necesario. Este es un proceso de intercambio de archivos pasivo en el cual JDA Cloud Services no se conecta al sistema de origen del cliente para solicitar el envío o recibir los archivos. Los clientes determinan el momento en que los archivos se transfieren y reciben. Los clientes son, por tanto, responsables de iniciar el envío y la recepción de los archivos una vez que JDA los ha puesto a disposición en el buzón de entrega o carpeta de salida correspondientes. Si se detecta un error de entrada, JDA Cloud Services notificará manualmente al cliente y solicitará la retransmisión de los datos. La integración SFTP está disponible para entornos de producción, prueba y desarrollo.

## Proceso de adición y eliminación de usuarios

Para las soluciones en las que JDA Cloud Services administra el acceso de los usuarios, un representante autorizado del cliente enviará una solicitud de creación, modificación o desactivación de cuenta mediante una solicitud de servicio. Es responsabilidad del cliente garantizar que la solicitud se ha revisado y aprobado debidamente para que cumpla con los procesos comerciales y las pautas de control de acceso del cliente, incluyendo la inhabilitación del acceso de los exempleados y los cambios en funciones y accesos. Se asignará un analista y un número de ticket a la solicitud para fines de seguimiento. El analista procesará la solicitud y presentará una notificación al representante del cliente al finalizar. Las solicitudes de cuentas de usuarios se procesarán y completarán dentro de los tres días hábiles. No se aceptarán solicitudes de nadie, excepto de los representantes autorizados del cliente.

Para las soluciones de Cloud Services en las cuales el cliente administra directamente las cuentas de usuarios, los representantes autorizados del cliente tendrán acceso a las funciones de administración de usuarios de la aplicación y mantendrán la responsabilidad de una revisión, aprobación y mantenimiento adecuados de las cuentas de usuario según los términos y limitaciones del acuerdo.

## Proceso de adición, eliminación y modificación de trabajos por lotes

Se sigue un proceso formal de gestión de cambios para la adición, la eliminación y la modificación de trabajos por lotes en la programación de operaciones. Un representante autorizado del cliente debe presentar la solicitud mediante una solicitud de servicio. En el caso de que el acuerdo del cliente incluya un SLA relacionado con los tiempos de ejecución de los procesos por lotes enviados, se evaluará el impacto del cambio en el rendimiento. Cuando corresponda, se emitirá una solicitud de cambio para ajustar el SLA de acuerdo con el cronograma revisado. Una vez obtenidas las aprobaciones, se programa el cambio. Si el cambio exige un tiempo de inactividad del sistema, se lo contemplará en el margen de mantenimiento habitual del sistema. De lo contrario, se programará el cambio en un horario acordado con el cliente. Solo se aceptarán solicitudes de los representantes autorizados del cliente.

## Proceso de mantenimiento de hardware

JDA Cloud Services supervisa proactivamente las programaciones para dejar de prestar asistencia y final de ciclo para asegurar que todos los clientes están trabajando con tecnología compatible. Debido a la naturaleza de JDA Cloud Services, la mayor parte de las actualizaciones en los paquetes de tecnológica no son visibles para los clientes de JDA Cloud Services. Sin embargo, habrá casos en los que JDA Cloud Services tendrá que coordinar pruebas de regresión y la aprobación con cada uno de sus clientes.

Es responsabilidad del cliente proporcionar los recursos adecuados y la asistencia para las pruebas con el fin de verificar la correcta operación de la funcionalidad implementada antes de cada actualización de tecnología y software.

## Control y notificación de incidentes en trabajos por lotes

JDA Cloud Services trabaja con cada cliente durante la instalación inicial para entender la importancia de cada componente de la solución de JDA que se debe ejecutar. Esto se refleja en la Lista de verificación diaria y en la configuración de supervisión. La comprensión de este aspecto ayuda a desarrollar un proceso que permite identificar cuándo y cómo se deben informar las fallas y a qué nivel. Según el nivel de importancia del proceso o trabajo por lotes, los procesos para manejar las fallas serán los siguientes:

| Nivel   | Acción   |   |
|---------|--|---|
| Crítico | Se establece comunicación de inmediato con el cliente, sin importar el horario del día. Se requiere información de contacto después del horario laboral para todos los trabajos por lotes de nivel crítico. Esta información de contacto puede incluir, entre otras cosas, mesa de ayuda del cliente, números de teléfono, buscaperonas, direcciones de correo electrónico, etc. | Cuando falla un trabajo por lotes crítico, JDA Cloud Services: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunicará con el cliente según la información de contacto que suministró el cliente, incluida la referida al contacto fuera del horario laboral, según corresponda.</li> <li>• Se comunicará con los recursos correspondientes de JDA para solucionar el incidente, según sea necesario.</li> <li>• Desarrollará un plan para resolver el incidente, que incluya procesos alternativos hasta que se resuelva el incidente real.</li> <li>• Se comunicará con proveedores de terceros, según sea necesario.</li> <li>• Proporcionará actualizaciones regulares sobre el estado del cliente.</li> </ul> |
| Alto    | Se establece comunicación con el cliente al inicio del horario laboral normal.   | Cuando falla un trabajo por lotes de nivel alto, JDA Cloud Services: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunicará con el cliente según la información de contacto que suministró</li> <li>• Se comunicará con los recursos correspondientes de JDA para solucionar el incidente, según sea necesario.</li> <li>• Desarrollará un plan para resolver el incidente, que incluya procesos alternativos hasta que se resuelva el incidente real.</li> <li>• Se comunicará con proveedores de terceros, según sea necesario.</li> <li>• Proporcionará actualizaciones regulares sobre el estado del cliente.</li> </ul>  |
| Medio   | Se establece comunicación con el cliente solo durante del horario laboral normal, usando la información de contacto normal.  | Cuando falla un trabajo por lotes de nivel medio, JDA Cloud Services: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunicará con los recursos correspondientes de JDA para solucionar el incidente, según sea necesario.</li> <li>• Se comunicará con el cliente según la información de contacto que suministró</li> <li>• Desarrollará un plan para resolver el incidente, que incluya procesos alternativos hasta que se resuelva el incidente real.</li> <li>• Se comunicará con proveedores de terceros, según sea necesario.</li> <li>• Proporcionará actualizaciones regulares sobre el estado del cliente.</li> </ul>   |



| Nivel | Acción   |   |
|-------|--|---|
| Bajo  | Se establece comunicación con el cliente mediante notificaciones de generación automática. | <p>Cuando falla un trabajo por lotes de nivel bajo, JDA Cloud Services:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunicará con los recursos correspondientes de JDA para solucionar el incidente, según sea necesario.</li> <li>• Según las instrucciones del cliente, el trabajo por lotes se podrá volver a ejecutar de inmediato o se mantendrá y se volverá a ejecutar automáticamente como parte del próximo ciclo por lotes planificado.</li> <li>• Resolverá el incidente.</li> <li>• Una vez que el trabajo por lotes se ejecute correctamente, se informará al cliente mediante notificaciones de generación automática que el lote que se ejecutó correctamente.</li> </ul> |

## Plan de recuperación ante desastres

Los centros de datos y las soluciones de JDA Cloud Services están configurados para proporcionar un alto grado de redundancia y disponibilidad a fin de minimizar el riesgo de una interrupción prolongada de los servicios. JDA Cloud Services no tiene un tiempo de comprometido preestablecido para la recuperación ante catástrofes. JDA ofrece, de forma predeterminada, un tiempo de recuperación comercialmente razonable para restaurar el funcionamiento y el acceso a toda la solución.

## Opciones de planificación y recuperación ante desastres

JDA Cloud Services ofrece opciones de recuperación ante desastres mejoradas y adaptadas a las necesidades de cada cliente. Un desastre se define como un episodio catastrófico repentino e imprevisto, que aletarga la capacidad de las organizaciones para llevar a cabo los procesos críticos y críticos para la misión. Un desastre podría ser el resultado de un daño significativo a una parte de las operaciones o la pérdida total de una instalación.

La recuperación ante desastres (DR, *Disaster Recovery*) es el proceso de restauración de un sistema para restablecer el estado de normalidad después de que ha ocurrido una falla grave, o "desastre". La recuperación ante desastres consta de la definición de reglas, procesos y disciplinas para asegurar que los procesos críticos para la empresa continuarán funcionando si hay una falla de uno o más de los recursos de procesamiento de la información o de telecomunicaciones, necesarios para la prestación de soluciones.

Las opciones de recuperación ante desastres se definen aquí como objetivos de tiempo de recuperación (RTO, *Recovery Time Objective*) u objetivos de punto de recuperación (RPO, *Recovery Point Objective*):

- **Declaración del desastre:** es el proceso para activar el plan de DR después de que ocurrió un desastre o una emergencia.
- **Objetivo de tiempo de recuperación (RTO):** el objetivo en tiempo para que un entorno vuelva a funcionar a partir de la declaración del desastre.
- **Objetivo de punto de recuperación (RPO):** el nivel máximo aceptable de pérdida de datos después de un "acontecimiento" imprevisto, como un desastre (natural o artificial), un acto delictivo o terrorista, o cualquier otra interrupción comercial o técnica que pueda causar dicha pérdida de datos. El RPO representa el punto en el tiempo, antes de un acontecimiento o incidente de este tipo, en el cual se pueden recuperar los datos perdidos.

Las opciones de recuperación ante desastres se definen en cada documento de pedido del cliente. Si los servicios de recuperación ante desastres no se enumeran en el documento de pedido del cliente, el tiempo de recuperación se basa en los esfuerzos comercialmente razonables de JDA para restaurar una instancia de producción.

JDA ofrece las siguientes tres opciones de recuperación ante desastres.

---

## Básica

- RTO: esfuerzos comercialmente razonables para recuperar el entorno de producción. El RTO estimado para la mayoría de las soluciones es de 7 días.
- RPO: objetivo 48 horas.
- Las copias de seguridad se almacenan fuera de la instalación principal y en cinta en un almacenamiento seguro.
- No hay hardware dedicado en espera, pero:
  - o El hardware de prueba de reutilizará.
  - o Se pondrá en funcionamiento hardware de repuesto.
  - o Se utilizará hardware bajo pedido del socio del centro de datos de JDA.
- Se realizará una prueba al año para verificar que se puede recuperar el entorno a partir de las copias de seguridad.

## Mejorada

- RTO: 48 horas.
- RTO: 48 horas (también disponible en 1 y 2 horas).
- Se aplica solo al entorno de producción.
- El hardware de prueba se ubica en un centro de datos separado y se volverá a reutilizar para producción en una situación de desastre.
- Las exportaciones/copias de seguridad de las bases de datos se trasladan diariamente a un centro de datos remoto.
- Se prueba mensualmente la restauración de la base de datos.
- Se instala una instancia de “DR de producción” en el sistema de prueba, pero no se ejecuta.
- Se mantiene actualizada una instancia de “Production-DR” a medida que cambia la producción.
- Se realiza una verificación trimestral para garantizar que se puede restaurar la funcionalidad operativa.
- Durante el uso o validación del proceso de DR, el entorno de prueba no está disponible.

## Ampliada

- RTO: 8 horas.
- RTO: 8 horas (también disponible en 1 y 2 horas).
- Se aplica solo al entorno de producción.
- Se asigna una “Instalación de seguridad” con hardware de producción duplicado.
- La tecnología de replicación se utiliza para mantener actualizaciones casi en tiempo real entre la producción y la instalación de seguridad.
- Se instala la instancia de “DR de producción” y se activa la instalación de seguridad.
- Se mantiene actualizada una instancia de “DR de producción” a medida que cambia la producción.
- Se verifica una vez por mes el entorno de recuperación ante desastres para validar las capacidades de conmutación por error.
- Requiere licencias de bases de datos Oracle Enterprise Edition con opción Active Data Guard.

## Políticas estándares

A continuación, se enumeran las políticas estándares de JDA Cloud Services:

- El cliente y JDA Cloud Services acordarán los procesos, los procedimientos y los documentos que se incluirán en la guía Protocolos y procedimientos, con el [CDM](#) asignado.
- JDA solo implementará los cambios que garanticen la continuidad una vez iniciados.

- Existe un requisito para que un contacto designado por el cliente apruebe y pruebe todos los cambios para producción, excepto en caso de emergencia. Una emergencia es un evento que se considera una amenaza para el sistema y que puede causar pérdida de datos o poner en riesgo la seguridad.
- Programación previamente acordada de interrupciones para mantenimiento, ampliaciones y modificaciones del sistema durante horarios que cumplen con las necesidades operativas del cliente y minimizan la interrupción de las actividades.
- Protección de la integridad de las configuraciones de sistema y la personalización de campos del cliente a través del control y de archivo.
- JDA requiere que el cliente pruebe todos los cambios en un entorno de prueba antes de que sean aplicados al entorno de producción. En entornos de clientes múltiples, las revisiones se pueden aplicar sin que todos los clientes tengan la oportunidad de hacer pruebas.
- JDA prestará servicios de gestión de proyectos, si se lo solicita, según horarios y materiales.

## Política de uso aceptable

Todos los clientes que accedan a JDA Cloud Service deben aceptar la Política de uso aceptable de JDA Cloud Services. Esta política comunica los lineamientos para el uso adecuado de los servicios que se prestan y cualquier limitación o restricción que se debe cumplir por cuestiones de responsabilidad civil, legales y de cumplimiento gubernamental.

Para obtener más información, consulte [Política de uso aceptable](#).

## Proceso de resolución y notificación de solicitudes respecto de incidentes y servicios después de la entrada en funcionamiento

JDA Cloud Services Response Center proporciona acceso telefónico y el portal Service Cloud sirve para abrir incidentes y solicitudes de servicio, solicitar cambios y hacer comentarios. Cada cliente recibe instrucciones detalladas sobre la forma de interactuar con JDA Cloud Services para realizar estas solicitudes.

## Proceso para completar solicitudes de servicio y resoluciones de incidentes

Se sigue un proceso de resolución estándar para todos los incidentes y solicitudes de servicio. Los pasos generales que se siguen en el flujo de trabajo de resolución de problemas incluyen:

1. La apertura de un tique (por teléfono o mediante la aplicación del portal de Service Cloud) y la inclusión de toda la información relevante sobre el incidente.
2. Un analista de Cloud Services examina el incidente y realiza todas las investigaciones necesarias.
3. Todos los niveles de asistencia pueden estar involucrados en la resolución, según la complejidad del incidente o solicitud.
4. Resolución final y entrega de la información a un registro central.

Cada paso en el flujo de trabajo tiene códigos de estado y personas asignadas para ayudar a indicar el estado actual. La resolución y el tiempo son fundamentales para la satisfacción del cliente.

Si se requiere corregir un sistema o una aplicación para resolver la solicitud y hay una solución alternativa disponible, se contactará al cliente para que decida la resolución de su preferencia. Si la resolución llega a un régimen estable y es aceptable, esta se incluirá en la próxima modificación o versión. Es posible que la corrección exija una considerable cantidad de recursos y tiempo, por lo que se incluirá en una revisión importante o nueva versión.

| <b>Gravedad 1: Impacto crítico</b> |   |
|------------------------------------|---|
| Definición                         | Paralización de la empresa con ninguna solución alternativa, o incidentes que impiden que el cliente lleve a cabo un proceso importante, crítico para la misión, que es fundamental para las operaciones diarias de la empresa. |

| <b>Gravedad 1: Impacto crítico</b>                                  |               |
|---|---------------|
| Tiempo de respuesta   | 20 minutos    |
| Tiempo de actualización de estado                                   | Cada una hora |
| Tiempo de resolución/ solución alternativa/ mitigación del problema | 4 horas       |

| <b>Gravedad 2: Impacto alto</b>                                     |   |
|---|---|
| Definición  | Incidente crítico para la empresa sin solución alternativa viable o incidentes que causan una interrupción grave, pero que no necesariamente impiden que la empresa funcione. Inutiliza las funciones principales y no se pueden realizar las funciones operativas clave de la empresa. |
| Tiempo de respuesta   | 60 minutos  |
| Tiempo de actualización de estado                                   | Cada dos horas  |
| Tiempo de resolución/ solución alternativa/ mitigación del problema | 14 horas  |

| <b>Gravedad 3: Impacto medio</b>                                    |  |
|---|--|
| Definición  | Incidente crítico no relacionado con la empresa; existe una alternativa compleja. Función individual del sistema inutilizable o inutiliza funciones menores del sistema. |
| Tiempo de respuesta   | 24 horas   |
| Tiempo de actualización de estado                                   | Según se requiera  |
| Tiempo de resolución/ solución alternativa/ mitigación del problema | 7 días o el intervalo acordado con el cliente  |

| <b>Gravedad 4: Impacto bajo</b>                                     |  |
|---|--|
| Definición  | Problema crítico no relacionado con la empresa; existe alternativa o corrección simple. Problema menor en el sistema que no limita la funcionalidad del sistema. Pregunta sobre el uso del sistema o solicitud de documentación. |
| Tiempo de respuesta   | 24 horas   |
| Tiempo de actualización de estado                                   | Según se requiera  |
| Tiempo de resolución/ solución alternativa/ mitigación del problema | Próxima versión programada o intervalo acordado con el cliente   |

## Definiciones

| Categoría   | Descripción  |
|---|--|
| Gravedad  | La gravedad se utiliza para identificar la importancia relativa del incidente, problema y cambio. Se basa en el impacto y la urgencia. La gravedad 1 indica la mayor importancia.                  |
| Tiempo de respuesta   | El tiempo entre la creación del tique y el reconocimiento del incidente por parte de JDA Cloud Services.   |
| Tiempo de actualización de estado                                   | Intervalo de actualizaciones de estado y comunicaciones con respecto al estado de la iniciativa de trabajo.  |
| Tiempo de resolución/ solución alternativa/ mitigación del problema | El tiempo para resolver un incidente o encontrar una solución alternativa adecuada para normalizar la funcionalidad o que sea suficiente para que el incidente pase a ser de impacto medio o bajo. |

### Proceso de resolución de incidentes críticos

JDA Cloud Services ha implementado procedimientos internos y automatizados de derivación a nivel superior, según sea necesario, para todos los incidentes de gravedad 1 y 2.

Si un incidente es de gravedad 1, el impacto es crítico y se seguirá el siguiente proceso:

1. El incidente se registra en el sistema de seguimiento como de gravedad crítica.
2. Se notifica a JDA Cloud Services sobre el incidente y comienza la determinación de prioridades.
3. Se informa a un director o vicepresidente dentro de las 8 horas de informado el incidente.
4. Se trabaja en el incidente 24 horas por día, 7 días a la semana hasta que se resuelve o mitiga.
5. El cliente identifica un contacto, quien permanecerá disponible para ayudar en la localización del problema y en el proceso de resolución.  
Este contacto debe estar disponible durante las 24 horas del día o es posible que se retrase la resolución del problema.
6. Las partes se comunican con detalles una vez por hora para revisar el progreso del incidente.
7. Se informa a los equipos que prestan servicios de asistencia, ingeniería e implementación, según corresponda, para que ayuden en la resolución del incidente.

### Proceso de gestión de cambios (causa raíz y corrección permanente)

JDA Cloud Services se esfuerza por mejorar continuamente su servicio. JDA Cloud Services utiliza un proceso de gestión de problemas para determinar la causa raíz de los incidentes repetitivos y críticos en el entorno de producción. Este proceso se utiliza para aplicar las medidas correctivas y preventivas para reducir el impacto y la aparición repetitiva de ese tipo de incidentes.

### Proceso de gestión de cambios

JDA Cloud Services emplea un proceso de gestión de cambios y un sistema de seguimiento para gestionar y realizar un seguimiento de los cambios operativos autorizados, de los cambios de infraestructura que se están realizando en el entorno de producción de la aplicación, y de solo los cambios de infraestructura del entorno no productivo.

Los cambios que se gestionan a través de este proceso pueden ser el resultado de solicitudes del cliente, resolución de incidentes, implementación de correcciones permanentes o acciones correctivas. El proceso de gestión de cambios se utiliza también para dar seguimiento a actividades habituales de mantenimiento, como revisiones, ajustes de la red y el sistema, mantenimiento de bases de datos y cambios en la configuración de la red o el servidor. Una

---

vez identificadas, las solicitudes de cambio se envían para su revisión, aprobación y programación. La revisión y la aprobación se realizan durante la reunión de la Junta de revisión de cambios.

Puede haber casos en los que se solicita un cambio de implementación inmediata debido a una situación de emergencia en un entorno de cliente, y puede que no sea posible esperar a una reunión de la Junta de revisión de cambios para que el cambio sea aprobado. En estas circunstancias, JDA Cloud Services puede iniciar una Solicitud de cambio de emergencia. El procesamiento de una Solicitud de cambio de emergencia requiere una justificación comercial del cliente para el cambio urgente, así como la aprobación del vicepresidente de Cloud Services antes de su consideración. Una vez aprobada, se la puede procesar de inmediato.

## Proceso de implementación de mejoras en la solución JDA Cloud Services

JDA Cloud Services asume la asistencia y el mantenimiento de un entorno de producción estable, y mantiene un proceso de solicitud de mejoras del cliente para capturar los requisitos y documentar la aprobación del cliente. Este proceso garantiza tanto las pruebas como las actualizaciones de la metodología para todas las modificaciones del flujo de trabajo y la funcionalidad, tal como se implementaron. Un cliente puede solicitar cambios al flujo de trabajo y a la funcionalidad del entorno de la solución mediante un sistema de seguimiento del incidente.

Una vez que se reciben las solicitudes, se evaluarán a la brevedad para determinar el impacto en la solución, el diseño, los esfuerzos requeridos y la viabilidad. Se presentará al cliente la propuesta resultante que contiene la estimación de esfuerzos y la programación de la implementación para su aprobación. Las mejoras aprobadas por el cliente requerirán de solicitudes de cambios y orden de compra, documentadas y firmadas para su facturación. La alteración del diseño, los requisitos y la programación después de este punto requerirán que se vuelva a evaluar el plan del proyecto, el cronograma propuesto y el costo.

## Proceso de solicitud de mejoras

Las mejoras de la solución de JDA Software o JDA Cloud Services implican generalmente el siguiente proceso:

- La solicitud de la mejora se realiza en el contexto de la funcionalidad requerida y el motivo comercial.
- Los dueños del producto o de la solución revisan la solicitud por parte de JDA.  
Por ejemplo,
  - o Las solicitudes de JDA Software las abordará el equipo de Gestión de producto.
  - o La asignación de integración la abordará JDA Cloud Services.
- Las mejoras quedan sujetas a rechazo.
- Es posible que se facturen las mejoras.

La programación de entrega de mejoras puede o no coincidir con los cronogramas del cliente.

## Revisiones y actualizaciones

JDA Cloud Services mantiene actualizado el software del cliente con revisiones y actualizaciones. Con el fin de respaldar este proceso, JDA Cloud Services coordinará actualizaciones para entornos de prueba y producción con el cliente.

JDA Cloud Services revisará diferentes tipos de modificaciones y actualizaciones con el cliente para definir la gravedad y la prioridad durante la fase de implementación y en el inicio del proceso de entrada en funcionamiento. Estas reglas serán las pautas utilizadas al determinar qué revisiones se seleccionarán para las pruebas y la implementación, y cuál es el margen de mantenimiento en que se implementarán.

---

## Proceso de implementación de revisiones

JDA Cloud Services trabaja con el cliente y con los miembros del personal del equipo de implementación para mantener la documentación fuente de salidas y migraciones para trasladar el código nuevo o modificado al entorno de producción del cliente.

JDA Cloud Services trabajará con los miembros del equipo para mantener documentos de la migración con el socio de JDA asignado al proyecto, el solicitante, y el contacto que el cliente asignó a las pruebas para el proyecto.

Una vez que el cliente prueba y verifica los datos y las especificaciones funcionales, JDA Cloud Services trabajará con el cliente para programar la migración de los programas nuevos o modificados, los archivos físicos o para visualización, archivos de menú y de mensajes involucrados en el proyecto al entorno de producción.

Las instrucciones especiales para los cambios de código se transmitirán al personal operativo para que se incluyan en lista de verificación operativa del cliente.

JDA Cloud Services clasifica las revisiones en no críticas o proactivas, críticas o de seguridad, y actualizaciones de software. JDA revisará estas categorías con el cliente y establecerá planes de respuesta acordados.

## Proceso de aplicación de revisiones que no revisten estado crítico

La política de JDA Cloud Services es mantener el sistema operativo, la base de datos y las aplicaciones que respalden el entorno de Cloud Services en los niveles más actuales posibles. JDA Cloud Services aplicará oportunamente aquellas revisiones que no revista estado crítico, una vez que se haya determinado que son confiables y adecuadas para el entorno estándar de JDA Cloud Services. Aunque habrá excepciones, a continuación se describe el proceso y el cronograma ideal para que las revisiones que no revisten estado crítico pasen al sistema de producción.

### Prueba de revisiones

El equipo de JDA Cloud Services aplicará revisiones que no revistan estado crítico en un entorno del sistema de prueba para investigar el impacto en estos sistemas y en las aplicaciones de bases de datos. Si no afectan negativamente al sistema, las revisiones aplicadas en el entorno de prueba se implementarán en el sistema de producción. Si alguna revisión afecta negativamente el sistema de prueba, el equipo de JDA Cloud Services se comunicará con las partes pertinentes para analizar los pasos a seguir.

### Traslado a producción

Antes de que JDA Cloud Services aplique revisiones a cualquier sistema de producción, del equipo de JDA Cloud Services abrirá un tique y creará un formulario de gestión de cambios para la revisión de producción que no es crítica. Se informará de la revisión a las partes pertinentes y se solicitará la aprobación. Un proceso típico es:

- Se desarrollará junto con el cliente un plan sobre cómo proceder.
- Se implementará un plan de contingencia en caso de un incidente inesperado.
- El equipo de JDA Cloud Services informará a los usuarios del sistema de estas interrupciones del sistema y de cualquier cambio que afecte el uso del sistema.
- Se dará de baja el sistema y se creará una copia de seguridad de cualquier dato de la instalación o de la base de datos que se considere crítico.
- Las revisiones se aplicarán al sistema de producción según el cronograma del equipo de JDA Cloud Services.
- El sistema se volverá a poner en funcionamiento, pero no estará disponible para los usuarios.

- 
- Se realizarán pruebas en el entorno actualizado para asegurar una equivalencia funcional.
  - Si se pasan todas las pruebas, el sistema se pondrá en funcionamiento para los usuarios.
  - Si falla alguna de las pruebas, la revisión se revertirá y se volverá a poner en funcionamiento el sistema para los usuarios.

Generalmente el marco de tiempo para la aplicación de revisiones que no son críticas es trimestral. Los márgenes de mantenimiento trimestral se definirán en la programación de operaciones y son, generalmente, el último sábado del mes. El equipo de Cloud Services informará a todas las partes pertinentes sobre el progreso de la solicitud de servicio durante el proceso. También mantendrá la solicitud de servicio y el registro de la gestión del cambios para posterior referencia.

## **Proceso de aplicación de revisiones de seguridad y críticas**

JDA Cloud Services aplicará oportunamente las revisiones críticas o de seguridad necesarias, una vez que se haya determinado que son confiables y adecuadas para el entorno estándar de Cloud Services. Aunque habrá excepciones, a continuación se describe el proceso y el cronograma ideal para que las revisiones críticas o de seguridad pasen al sistema de producción.

### **Prueba de revisiones**

El equipo de Cloud Services aplicará revisiones críticas y de seguridad a sistemas de prueba replicados para investigar el impacto en estos sistemas y en las aplicaciones de bases de datos. Si no afectan negativamente al sistema, las revisiones aplicadas en el entorno de prueba se implementarán en el sistema de producción. Sin embargo, si la revisión afecta negativamente el sistema de prueba, el equipo de JDA Cloud Services se comunicará con las partes pertinentes para analizar los pasos a seguir.

### **Traslado a producción**

Antes de que JDA Cloud Services aplique revisiones a cualquier sistema de producción, del equipo de JDA Cloud Services abrirá un tique y creará un formulario de gestión de cambios para la revisión de producción crítica. Se informará de la revisión a las partes pertinentes y se solicitará la aprobación. Un proceso típico es:

- Se desarrollará junto con el cliente un plan sobre cómo proceder.
- Se implementará un plan de contingencia en caso de un incidente inesperado.
- El equipo de JDA Cloud Services informará a los usuarios del sistema de estas interrupciones del sistema y de cualquier cambio que afecte el uso del sistema.
- Se dará de baja el sistema y se creará una copia de seguridad de cualquier dato de la instalación o de la base de datos que se considere crítico.
- Las revisiones se aplicarán al sistema de producción según el cronograma del equipo de Cloud Services.
- El sistema se volverá a poner en funcionamiento, pero no estará disponible para los usuarios.
- Se realizarán pruebas en el entorno actualizado para asegurar una equivalencia funcional.
- Si se pasan todas las pruebas, el sistema se pondrá en funcionamiento para los usuarios.
- Si falla alguna de las pruebas, la revisión se revertirá y se volverá a poner en funcionamiento el sistema para los usuarios.

Generalmente el marco de tiempo para la aplicación de revisiones críticas es semanal o mensual. Los márgenes de mantenimiento semanal y mensual se definirán en la programación de operaciones y son, generalmente, el último sábado del mes. Debido a su naturaleza crítica, es posible que las revisiones críticas requieran una implementación inmediata para evitar la pérdida de datos o una falla de seguridad. Se informará al cliente de inmediato el tiempo y se utilizará la menor cantidad de tiempo posible para aplicar la revisión. El equipo de JDA Cloud Services informará a todas las partes pertinentes del progreso de la solicitud de servicio durante el proceso. También mantendrá la solicitud de servicio y el registro de la gestión del cambio para posterior referencia.



---

## Revisiones de la solución

Cuando un cliente tiene un incidente que requiere una revisión para un cambio de código, JDA Cloud Services trabajará con JDA Support Services y el cliente para adquirir, probar, y luego aplicar revisiones en los entornos de prueba y de producción. Se espera que los clientes prueben y aprueben las revisiones antes de que se implementen en un entorno de producción. Una revisión de emergencia puede implementarse directamente en producción con la aprobación previa del cliente. En los entornos de clientes múltiples, no todos tendrán la oportunidad de probar una revisión antes de aplicarla.

JDA Cloud Services también programará las revisiones en márgenes de mantenimiento regulares para evitar posibles incidentes. Estas revisiones se coordinarán con el cliente.

**Nota:** durante la aplicación de las revisiones, el sistema no estará disponible para su uso.

## Aplicación de actualizaciones

Las actualizaciones de software le permiten a JDA Cloud Services ofrecer un rendimiento mejorado, confiabilidad, capacidad de ampliación, nuevas características o funciones y una integración más fácil con los entornos del cliente. Las actualizaciones técnicas son aparte de la oferta de administración de software estándar de JDA Cloud Services. Este servicio incluye una actualización por año de un punto en la versión (cambia el segundo o tercer dígito de la versión) y actualizaciones menores ilimitadas (cuarto dígito o revisiones acumulativas). La cantidad y los tipos de actualizaciones disponibles se basan en la aplicación de JDA, y no se garantiza la disponibilidad de las actualizaciones o revisiones acumulativas.

Además de la corrección de errores, una actualización puede ofrecer funcionalidades nuevas importantes fuera del alcance de los cambios técnicos requeridos. La actualización técnica que brinda JDA Cloud Services mantendrá la equivalencia funcional existente. Sin embargo, la implementación de los cambios para respaldar la nueva funcionalidad, como cambios en procesos comerciales o integraciones, está fuera del alcance de JDA Cloud Services. El cliente y los consultores de implementación se encargarán de la implementación de cualquier funcionalidad nueva adicional, después de que se complete la actualización técnica.

Las actualizaciones pueden contener nuevas características o funciones, que incluyen trabajo adicional para la implementación. JDA Cloud Services proporcionará los cambios que se requieran para mantener la equivalencia funcional entre los sistemas anteriores y posteriores. El trabajo adicional que se requiera para implementar la nueva funcionalidad se considerará una actividad que se facturará por separado y no como parte de la actualización normal.

## Lenguaje del punto de la versión

Como parte componente de Cloud Services, JDA implementará actualizaciones del software de un punto de versión dentro de un plazo acordado mutuamente después de que las versiones estén disponibles de manera general. JDA Cloud Services prestará servicios relacionados con las actualizaciones de un punto en la versión (también conocidas como cambio del segundo dígito de la versión, por ejemplo, de v8.1 a v8.2) del software estándar enumerado en cada SOW.

Se recomienda a los clientes que mantengan actualizada la versión del software. De esta forma se le proporcionarán las últimas capacidades del software y además se asegurará de que la versión del hardware subyacente sea compatible por servicios de otros proveedores. Habrá un costo asociado a las actualizaciones de un punto versión de las versiones anteriores del software que serán los siguientes:

Si la antigüedad de software desde el inicio de los servicios en la nube es de menos de 4 años, el cliente podrá realizar la actualización sin costo alguno.

Si la antigüedad es de 4 a 5 años, el costo para el cliente es: 20 % del costo de la actualización

Si la antigüedad es de 5 a 6 años, el costo para el cliente es: 50 % del costo de la actualización

Si la antigüedad es de más de 6 años, el costo para el cliente es: 100% del costo de la actualización

---

Esto se aplicará a los contratos firmados después del lanzamiento de la versión 4.0 de esta guía.

Los servicios para las actualizaciones de un punto de la versión se limitarán a:

- Actualización de hardware según sea necesario para admitir la nueva versión.
- Actualización del sistema operativo, base de datos, componentes de tercero, según sea necesario, para admitir la nueva versión. Migración de la base de datos a la nueva versión del software de JDA
- Pruebas para confirmar la instalación y la migración adecuadas de la base de datos y la aplicación.
- Pruebas de rendimiento.
- Actualización y prueba unitaria de secuencias de comandos técnicos y de integración para asegurar la equivalencia técnica.
- Asistencia para la prueba de aceptación del usuario por parte del cliente.
- Proceso de entrada en funcionamiento.
- Cambios en la plataforma según lo determine JDA a su exclusivo criterio.
- Secuencias de comandos no personalizadas que incluyen:
  - o Informes de JDA.
  - o Secuencias de comandos de integración para cargar tablas de protocolo de puerta de enlace interna (IGP, *Interior Gateway Protocol*).
  - o Secuencias de comandos de integración que extraen datos para devolverlos al cliente.
  - o Secuencias de comandos, desencadenadores o PL/SQL para completar columnas y tablas definidas por el usuario desde otras tablas.
  - o Mejoras menores creadas por el equipo de Cloud Services como parte de la contratación de Cloud Perform.
  - o Flujos de trabajo de Agile Business Process Platform (ABPP).
  - o Secuencias de comandos que automatizan/secuencian o informan sobre el proceso por lotes.

Las siguientes actividades no están incluidas en el alcance de la actualización de un punto de la versión y pueden requerir una Declaración de trabajo o Solicitud de cambio:

- Actualizaciones importantes (también llamadas cambios de versión que afectan al primer dígito, p. ej., 7.x a 8.x)
- Capacitación sobre nuevas funciones, reconfiguración de la interfaz de usuario u otros ajustes para mantener la equivalencia funcional, excepto que sea un requisito de las secuencias de comandos técnicas.
- Prueba completa de aceptación por parte del usuario de todos los flujos de trabajo de integración, rendimiento y funcionales que se apliquen a la solución comercial.
- Habilitación de nuevas características/funciones.
- Actualizaciones de integración requeridas para admitir nuevas características/funciones.
- Personalización: esto incluye cualquier fragmento de código no cubierto por el acuerdo de modificación de JDA, que se ha creado ya sea por separado o como ampliación de los componentes de JDA. No incluye elementos de configuración que se pueden definir a través de la interfaz de usuario. Los ejemplos de personalización incluyen:
  - o Código personalizado mediante lenguajes de programación estándar que amplían una aplicación de JDA, como MMS, WMS, ESO, etc.
  - o Código personalizado mediante lenguajes de programación estándar que son diferentes de una aplicación de JDA.
  - o Procedimientos PL/SQL que ejecutan alguna lógica personalizada, p. ej., gestión de datos en esquemas de estratificación.
  - o Esquemas de estratificación personalizados utilizados en lotes.

## Prueba de actualizaciones

El equipo de JDA Cloud Services aplicará la actualización del software a un sistema con configuración similar para probar el impacto de la actualización en estos sistemas, bases de datos y aplicaciones.

Si la evaluación de impacto obtenida parece respaldar una transición sin problemas, el traslado a la producción se programará según la disponibilidad del margen de mantenimiento y las demandas del

---

sistema, a través del equipo de JDA Cloud Services. Sin embargo, si la actualización afecta negativamente al sistema de prueba, el equipo de Cloud Services se pondrá en contacto con el cliente para determinar conjuntamente la forma de mitigar el impacto.

El cliente realizará una prueba de regresión completa y de aceptación por parte del usuario, de todo el flujo de trabajo de integración, rendimiento y funcional que se aplique a la solución comercial.

JDA Cloud Services y el cliente tomarán conjuntamente la decisión de continuar o no con las actualizaciones de la versión del software según los resultados de las pruebas realizadas por ambas partes. Si la prueba resulta correcta en el entorno de prueba, la decisión de pasar a producción será de los clientes.

## Traslado a producción

Antes de que JDA Cloud Services aplique una actualización a cualquier sistema de producción, del equipo de JDA Cloud Services abrirá un tique y creará un formulario de gestión de cambios para la actualización de producción. Se informará de la actualización a las partes pertinentes y se solicitará la aprobación. Un proceso típico es:

- Se desarrollará junto con el cliente un plan sobre cómo proceder.
- Se implementará un plan de contingencia en caso de un incidente inesperado.
- El equipo de JDA Cloud Services informará a los usuarios del sistema de estas interrupciones del sistema y de cualquier cambio que afecte el uso del sistema.
- Se dará de baja el sistema y se creará una copia de seguridad de cualquier dato de la instalación o de la base de datos que se considere crítico.
- Las actualizaciones se aplicarán al sistema de producción según el cronograma del equipo de JDA Cloud Services.
- El sistema se volverá a poner en funcionamiento, pero no estará disponible para los usuarios.
- Se realizarán pruebas en el entorno actualizado para asegurar una equivalencia funcional.
- Si se pasan todas las pruebas, el sistema se pondrá en funcionamiento para los usuarios.
- Si falla alguna de las pruebas, la actualización se revertirá y el sistema se volverá a poner en línea para los usuarios.

Generalmente el marco de tiempo para la aplicación de actualizaciones es trimestral. Los márgenes de mantenimiento trimestral se definirán en la programación de operaciones y son, generalmente, el último sábado del mes. El equipo de JDA Cloud Services informará a todas las partes pertinentes del progreso de la solicitud de servicio durante el proceso. También mantendrá la solicitud de servicio y el registro de la gestión del cambio para posterior referencia.

## Prueba de nueva funcionalidad

Una ventaja importante del uso de JDA Cloud Services es que la última versión del software estará disponible con regularidad. Mientras continúan las implementaciones más allá de su alcance inicial y se aplican actualizaciones de software que proporcionan nuevas funcionalidades, se pueden implementar funciones o características adicionales para los usuarios.

El [CDM](#) puede ayudar a informar sobre cómo aprovechar al máximo los servicios y soluciones de JDA. La implementación de una característica o función es responsabilidad del cliente. JDA Consulting Services lo ayudará en la implementación y le ofrece recursos con el mayor conocimiento sobre el software JDA.

JDA Cloud Services proporcionará los servicios técnicos necesarios para implementar la nueva función o característica. Algunos ejemplos son la adición de trabajos por lotes a la programación de operaciones, la adición nuevas importaciones o exportaciones para las interfaces y la aplicación de cambios de seguridad para el acceso a aplicaciones.

---

## Cambios en las opciones de modelado o implementación

Eventualmente, los clientes descubren que tienen que cambiar la forma en que han implementado los datos, configurar conmutaciones de productos o cambiar los trabajos por lotes. JDA Cloud Services proporcionará los servicios necesarios para implementar estos cambios. Algunos ejemplos incluyen la adición de más trabajos por lotes o el cambio del orden de los trabajos por lotes.

Si los cambios en el modelado o en la implementación crean nuevos requisitos de personalización, serán considerados una actividad que se facturará por separado.

## Disponibilidad

JDA Cloud Services ofrece alta disponibilidad y alta accesibilidad.

## Márgenes de mantenimiento

Durante la fase de inicialización, JDA Cloud Services y el cliente establecerán de mutuo acuerdo los márgenes para las actividades de mantenimiento. Estos márgenes incluirán horarios semanales acotados, normalmente de 1 a 2 horas, para tareas simples de mantenimiento, márgenes de 4 horas mensuales para mantenimiento extendido y márgenes de 24 horas trimestrales para las tareas de mantenimiento más importantes y las actualizaciones de la aplicación. Estos márgenes solo se utilizarán cuando sea necesario.

Los márgenes de mantenimiento normalmente se utilizarán una vez que se haya notificado al cliente con una antelación mínima de 24 horas. JDA se reserva el derecho, en circunstancias excepcionales, de usar los márgenes de mantenimiento para realizar un mantenimiento de emergencia con menos de 24 horas de antelación y sin aprobación previa.

## Nivel de servicio

JDA tiene como objetivo lograr un tiempo de actividad promedio mensual del 99,5 % o más. Este tiempo no incluye los márgenes de mantenimiento programados regularmente o las interrupciones en el servicio solicitadas por el cliente o por factores que escapan al control de JDA Cloud Services.

## Control de cambios

Las siguientes pautas se utilizan para mantener la integridad del sistema y controlar las versiones de los cambios:

- Configuración del sistema operativo.
  - o Se siguen procedimientos documentados para instalar y configurar el sistema operativo, la seguridad y la información de la cuenta para asegurar el servidor.
- Todas las solicitudes del cliente se registran en el sistema de seguimiento en línea como solicitudes de servicio, y deben contar con la aprobación del contacto predeterminado del cliente y del contacto de JDA.
- Se mantienen registros de auditoría, incluida las versiones de cambios, Id. de usuario, fecha y hora.
- Solo el personal técnico de JDA puede realizar los cambios.

## Seguridad

JDA Cloud Services se dedica a prestar servicios de seguridad física y lógica en los más altos estándares. La seguridad y los controles se han establecido para que estén alineados con la norma ISO17799, y se revisan anualmente. JDA Cloud Services mantiene personal designado con certificaciones CISSP/CISA. El servicio de seguridad se presta a través de un enfoque estratificado, el cual incluye medidas técnicas y no técnicas para asegurar la integridad de nuestras operaciones y la seguridad de los datos confidenciales del cliente.

Se mantienen altos niveles de seguridad y protección de datos mediante:

- El fortalecimiento de la línea base de servidor según los [lineamientos de CIS](#).

- 
- Un proceso de [gestión de cambios](#) documentado.
  - Seguridad lógica y física.
  - Protección de acceso a nivel IP.
  - Revisiones periódicas de vulnerabilidad en las configuraciones de seguridad lógica y física.
  - Transportes protegidos mediante capa de conexión segura (SSL, *Secure Sockets Layer*).
  - Niveles múltiples de alertas y supervisión activa.
  - Protección antivirus.
  - Sistemas de prevención de intrusiones.
  - Conexiones B2B seguras de [VPN](#).

En las secciones a continuación se describen los procesos y procedimientos específicos.

## Seguridad física

- Cámaras de seguridad con dispositivos de grabación 24 horas por día, 7 días a la semana.
- Guardia de seguridad en las instalaciones 24 horas por día, 7 días a la semana.
- Alarma central en todas las puertas de emergencia.
- Alarma central para una alerta de puerta forzada y notificación a un servicio de monitoreo.
- Todos los datos y servidores se albergan en un centro de datos subcontratado directamente o gestionado por JDA.
- Las cintas y los medios de copia de seguridad se mantienen en el mismo nivel de control que los servidores.
- Se borran magnéticamente y se destruyen físicamente todos los medios obsoletos.
- Se limita el acceso a empleados y se restringe por función.
- No se permite la entrada de visitas sin un acompañante.
- Todos los empleados tienen credenciales que se deben validar con una lector para poder acceder a las instalaciones.
  - o Se requieren credenciales válidas para ingresar por cualquier puerta externa fuera del horario laboral.
  - o Se requieren credenciales válidas para acceder a cualquier piso.
  - o Las credenciales perdidas o robadas, o de empleados que dejen la empresa se deben desactivar de inmediato
  - o El acceso se limita según una Lista de control de acceso.
  - o Solo una cantidad limitada de personas tiene acceso al centro de datos.
  - o Un gerente sénior o de nivel superior debe aprobar el acceso al centro de datos.
  - o Se registran todas las actividades de acceso con tarjetas.
  - o Se revisan y se auditan regularmente los registros de actividades.

## Seguridad lógica

- Un proceso de [gestión de cambios](#) documentado asegura que se da seguimiento a todas las actividades, y que todos los procesos cumplen con los requisitos. Las alertas y la supervisión activa, junto con los registros de auditoría y los controles, permiten una vigilancia eficaz.
- Las arquitecturas utilizan un modelo de seguridad en tres niveles, en el cual los niveles de presentación/web, aplicación y datos se separan y se aseguran de forma lógica.
  - o Nivel de base de datos: Se crean instancias de base de datos separadas por cliente.  
**Nota:** en las ofertas de software como servicio ([SaaS](#), *Software as a Service*) de JDA, se gestiona una instancia compartida por función según las listas de permisos.
  - o Nivel de red: Configuraciones de red separadas con cifrado y filtro IP.
  - o Nivel de software: El acceso de los clientes a las redes se limita a usuarios autorizados, según las reglas enumeradas a continuación.

- 
- Los usuarios administrativos se separan en cuatro funciones y un gerente sénior o de nivel superior aprueba el acceso para cada función. Cada usuario puede tener una o más funciones.
    - o Administradores de redes: Son los únicos usuarios con acceso permitido a la configuración y la instalación de la red.
    - o Administradores de sistemas: Son los únicos usuarios con acceso permitido a la configuración y la instalación de los sistemas operativos. Son los únicos usuarios que tienen permitido crear otros usuarios para el sistema operativo.
    - o Administradores de aplicaciones: Son los únicos usuarios con acceso permitido a los ajustes de la configuración de las aplicaciones a través de las herramientas de administración de las aplicaciones.
    - o Administradores de bases de datos: Son los únicos usuarios con acceso permitido a la base de datos Oracle y son los únicos usuarios que tienen permitido crear otros usuarios Oracle.
    - o Configuración de red.
    - o El acceso a las herramientas de configuración de red y a los puntos de acceso se limita a los administradores de red.
    - o Todos los cambios a las configuraciones de red siguen los procedimientos gestionados de cambios establecidos, y requieren aprobación previa y se registran.
    - o Las redes de JDA Cloud Services se separan de las redes internas de JDA y de las redes externas con firewalls configurados por el equipo de Cloud Services.
    - o El acceso a las redes de JDA Cloud Services se realiza mediante protocolos seguros a través de Internet o acceso a la [VPN](#).
  - Solo los administradores del sistema pueden acceder a las imágenes de las copias de seguridad.

## Entornos de centro de datos

Cada instalación para hospedaje de JDA, ya sea propia, mantenida, provista o configurada por un proveedor, debe cumplir con las siguientes normas, como mínimo:

### Entorno de alimentación

- Conmutación automatizada entre la alimentación eléctrica de la red a la alimentación eléctrica del generador.
- Generador de respaldo instalado permanentemente en el lugar, con capacidad suficiente para mantener toda la operación.
- Alimentaciones múltiples de la red de energía eléctrica pública.
- Protección y adaptación de la alimentación mediante una fuente de alimentación ininterrumpida (UPS, *uninterrupted power source*).

### Entorno de refrigeración

- Sistema de refrigeración principal suficiente para mantener todo el equipo a la temperatura nominal que requiere el proveedor.
- Sistema de refrigeración de respaldo.
- Sistema de refrigeración de respaldo alimentado por generador ante una falla de la alimentación eléctrica.
- Suministro interno de agua.

### Fuego y humo

- Sistema de detección doble de calor y humo conectado a una alarma de incendio con notificación remota automática.
- Aspersores activados por calor y humo.
- Extinguidores de incendio ubicados visiblemente dentro de los 7,6 m (25 ft) de distancia.

---

## Detección de fugas e inundaciones

- Sistema subterráneo de detección de fugas con aviso en panel electrónico.
- Ubicación de las instalaciones fuera de terrenos inundables dentro de los últimos 100 años.

## Circuitos de red dedicados

La mayoría de las aplicaciones de JDA tienen un buen rendimiento en Internet a través de conexiones seguras. Sin embargo, algunas aplicaciones, tales como Warehouse Management, son muy sensibles a la latencia, por lo que JDA Cloud Services recomienda instalar un circuito dedicado. Este requisito se analizará en la etapa de ventas y se identificará claramente.

Cuando se requiera un circuito dedicado, JDA Cloud Services espera que el cliente trabaje con el proveedor de comunicaciones y firme un contrato para obtener el servicio. JDA Cloud Services ofrecerá asesoramiento técnico e información sobre la instalación y la ubicación para facilitar el proceso.

## Servicios de seguridad (*firewall*)

JDA Cloud Services proveerá el hardware, el software y la asistencia para un servicio de seguridad (*firewall*) dedicado o compartido que esté en funcionamiento actualmente, respaldado por un software de *firewall* ubicado en el centro de datos de JDA. Solo el personal capacitado de asistencia para *firewalls* podrá mantener las reglas de acceso al *firewall* a través de un proceso de gestión de cambios.

## Exportaciones de bases de datos

A pedido del cliente, JDA Cloud Services entregará una copia de la base de datos de producción como un archivo exportado al que se puede acceder a través de un [FTP](#) seguro. Se entregarán de manera gratuita dos exportaciones por año. Las exportaciones adicionales se deben acordar a través del [CDM](#).

Las exportaciones de las bases de datos para resolución de incidentes o para traslado a entornos de prueba o de desarrollo se realizarán según sean necesarias y sin costo adicional.

## Configuración y gestión de redes

JDA Cloud Services ofrece una conexión de red segura y de alta disponibilidad. La configuración estándar se enumera en la figura 1 a continuación.

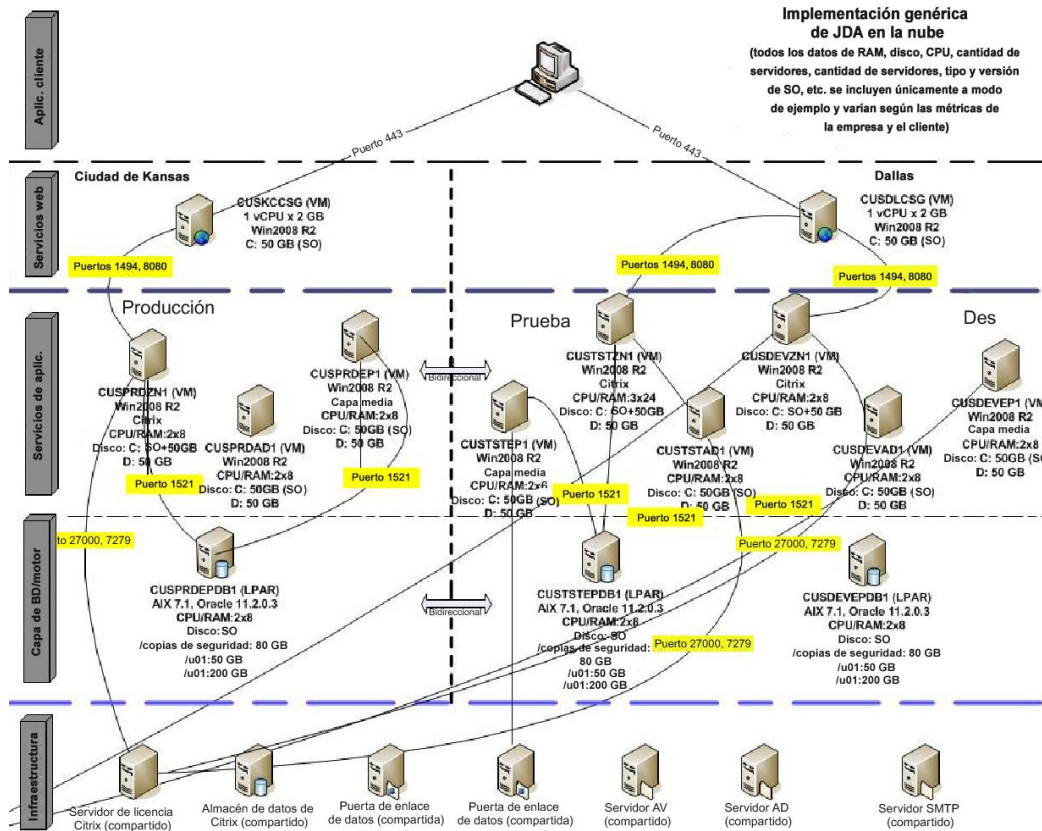


Figura 1: Arquitectura de red estándar

## Realización de copias de seguridad y restauración

Las copias de seguridad habituales son una parte estándar de la oferta de JDA Cloud Services. El proceso estándar proporciona copias de seguridad diarias de las bases de datos, de la instalación de las aplicaciones y de las instalaciones de los procesos por lotes. Las copias de seguridad diarias de los cambios de la base de datos se utilizan para capturar los cambios habituales. Las copias de seguridad se retienen durante 30 días, a menos que se indique lo contrario.

Las copias de seguridad no tienen una garantía completa contra la pérdida de datos. En general, JDA Cloud Services limita la exposición a pérdidas de datos a un día (24 horas) de información de transacciones. Sin embargo, la pérdida de datos de transacciones puede requerir de un trabajo adicional para mantener la consistencia operativa del mantenimiento.

Las actualizaciones regulares del entorno de prueba son una parte normal del proceso de copia de seguridad/restauración. Si no necesita un entorno de prueba con actualizaciones superiores a una semana, comuníquese con el CDM de JDA Cloud Services. Las solicitudes para preservar el entorno de prueba deben estar equilibradas con respecto a casos críticos o importantes abiertos y la necesidad de reproducir o probar estos casos en un entorno de prueba.

Las solicitudes de restauraciones de datos que no están relacionadas con la pérdida de datos operativos pueden solicitarse por un costo adicional. Comuníquese con el CDM para obtener más detalles.



---

## Programación de operaciones

JDA Cloud Services trabaja con cada cliente para generar el documento Roles y responsabilidades, el cual detalla toda la información relacionada con cada puesto de trabajo por lotes o tareas programadas que cuentan con el respaldo del cliente. El documento Roles y responsabilidades enumera la siguiente información para cada trabajo o proceso:

1. **Horario:** Detalles de la hora del día en que se ejecuta el trabajo por lotes y si el trabajo por lotes se ejecuta una vez por día, dos veces por día, es cíclico, etc.
2. **Duración:** Extensión del margen permitido para el lote.
3. **Nivel de criticidad:** Cada trabajo se asigna a un nivel que define cómo afecta a la empresa y a los usuarios, y ayuda a identificar cómo se pueden implementar procedimientos ante fallas. JDA Cloud Services siempre trabaja para desarrollar soluciones interinas para permitir eludir un incidente o reducir su gravedad. Si se determina que un incidente se debe a un defecto de la aplicación de JDA o de un tercero, se derivará al servicio de asistencia correspondiente para localizarlo e implementar la corrección.

Los niveles generalmente se definen como:

- o **Crítico:** requiere una comunicación inmediata con el cliente, incluso fuera del horario laboral normal. Estos trabajos por lotes deben tener un impacto directo sobre el usuario o tener como resultado un tiempo de inactividad del sistema. Estos casos pueden incluir fallas en el trabajo por lotes, retrasos del trabajo por lotes que afectan el acceso de usuarios, incidentes de conectividad de las aplicaciones, etc. Se informa al cliente de la falla del proceso por lotes, se le da un tiempo estimado para volver a realizar los trabajos y se entrega cualquier información disponible en cuanto a por qué los trabajos no se completaron correctamente.
  - o **Alto:** comunicación con el cliente una vez que se ha completado el análisis preliminar del problema, generalmente por medios electrónicos. Estos trabajos por lotes son importantes, pero no tienen un resultado que afecta directamente al usuario, ni provocan tiempo de inactividad del sistema. Estos casos pueden incluir fallas en el trabajo por lotes, retrasos del trabajo por lotes (tiempo de procesamiento más lentos que lo normal o llegada tardía de archivos críticos que se necesitan para ejecutar el lote), incidentes de conectividad de la aplicación, etc. Se informa al cliente del problema del proceso por lotes, se le da un tiempo estimado de resolución y se entrega información en cuanto a por qué los trabajos no se completaron correctamente.
  - o **Medio:** comunicación con el cliente una vez que se ha completado el análisis preliminar del incidente si no se puede resolver directamente; de lo contrario, no se lo contacta al cliente directamente. Dependiendo de la estructura comercial del cliente y sus instrucciones, estas fallas en los trabajos por lotes se pueden volver a ejecutar de inmediato a pedido del cliente o se pueden ignorar si se supone que la próxima ejecución del trabajo por lotes corregirá el incidente.
  - o **Bajo:** no se inicia comunicación con el cliente. Generalmente, estos son los trabajos por lotes que se ejecutan repetidamente a lo largo del día o son completamente discretos, como un trabajo por lotes para generación de informes. Dependiendo de la estructura comercial del cliente y sus instrucciones, estas fallas en los trabajos por lotes se pueden volver a ejecutar de inmediato a pedido del cliente o se pueden ignorar si se supone que la próxima ejecución del trabajo por lotes corregirá el incidente.
4. **Requisitos previos:** Los detalles de lo que se necesita antes de que el trabajo por lotes se pueda ejecutar correctamente. Incluirá información, como la necesidad de que los usuarios cierren sesión y una lista de los archivos requeridos del cliente.
  5. **Detalles:** Los pasos incluidos en el trabajo por lotes, los cuales detallan los procesos del trabajo por lotes que se ejecutarán.
  6. **Resultados:** Detalles de la lista de archivos generados para el cliente después de que se ejecuta cada trabajo por lotes.

## Notificaciones automáticas y manuales

JDA Cloud Services ofrece notificaciones automáticas y manuales, según el tipo de incidente. Si se acuerda previamente, se pueden generar notificaciones adicionales de eventos, de manera automática o manual. El [CDM](#) trabajará con cada cliente para garantizar que se capture cualquier incidente adicional en las notificaciones.

---

## Notificaciones automatizadas

JDA Cloud Services ofrece un sistema de notificaciones automatizadas por correo electrónico para todos los elementos de la programación operativa. Además, [JDA Support Services](#) ofrece actualizaciones automatizadas sobre cambios para incidentes, consultas y casos. Las notificaciones automatizadas generalmente no requieren ninguna respuesta ni comentario.

Los mensajes automáticos generalmente incluyen el inicio, la finalización y la realización fallida o exitosa del trabajo por lotes, las notificaciones de los próximos márgenes de mantenimiento y las métricas de resúmenes mensuales.

## Notificaciones manuales

JDA también proporciona algunas notificaciones manuales, específicamente aquellas entorno a solicitudes de cambio y solicitudes de mantenimiento. Las notificaciones manuales generalmente requieren una respuesta o comentario. Estas notificaciones se enviarán por correo electrónico a los contactos de los clientes enumerados, a menos que la gravedad sea alta, en cuyo caso se enviará una notificación por correo electrónico y por teléfono.

Las notificaciones manuales típicas incluyen entorno de prueba listo para probar, comentarios sobre consultas o incidentes y solicitudes de autorización de cambios.

## Gestión de entornos de prueba

Durante las operaciones diarias, se utiliza un entorno de prueba para probar revisiones del software de JDA, revisiones de sistemas operativos y de terceros, y nuevas funcionalidades. JDA Cloud Services mantendrá el entorno de prueba con actualizaciones regulares de la base de datos de producción.

En ocasiones, los clientes necesitan una base de datos consistente durante períodos prolongados, especialmente cuando prueban una nueva funcionalidad. En estas instancias, el cliente debe solicitar que se detengan temporalmente las actualizaciones regulares. Se debe proporcionar un horario de parada y de reinicio. Alternativamente, el cliente puede solicitar, a través del [CDM](#), acceso a un entorno de desarrollo/prueba adicional. La ventaja de esto es que el cliente es quien tendrá control completo sobre el software y los datos en este entorno.

# Capítulo 5. Dirección

## Equipo de JDA

Cada contratación de los servicios de JDA Cloud Services cuenta con los beneficios de toda la organización JDA: JDA Cloud Services, JDA Consulting Services, JDA Support Services, JDA Education Services y JDA Product Development.

En el equipo de JDA Cloud Services, hay 8 funciones principales. Cada función admite una cantidad de clientes, según la complejidad y el tamaño. Estas funciones son:

- Cloud Delivery Manager (CDM o Gerente de prestación de Cloud Services)
- Cloud Services Executive Sponsor (Patrocinador ejecutivo de Cloud Services)
- Technical Architect (Arquitecto técnico)
- System Administrator (Administrador del sistema)
- Network Administrator (Administrador de redes)
- Database Administrator (Administrador de bases de datos)
- Project Manager (Gerente de proyectos)

### Gerente de prestación de Cloud Services

Como parte de la prestación de servicios de JDA Cloud Services, JDA asignará un Gerente de prestación de Cloud Services (CDM) a cada cuenta del cliente. El rol del [CDM](#) es garantizar que se cumplan los niveles de servicio acordados y se ejecuten eficazmente las comunicaciones entre JDA Software y el cliente mediante los canales de dirección acordados. El [CDM](#) es el punto principal de contacto para todas las cuestiones relacionadas con las operaciones de Cloud Services.

El [CDM](#) de JDA se centrará en la documentación y en la articulación de los servicios de TI prestados entre JDA Cloud Services y el cliente. Esto incluirá el desarrollo de los requisitos necesarios del nivel de servicio que se detallan en el acuerdo de nivel de servicio. El objetivo del [CDM](#) es traducir la estrategia de TI en requisitos detallados de servicios en la nube y luego gestionar los niveles de servicio a través de los canales de comunicación establecidos. Estos servicios se alinearán con los requisitos comerciales y la estrategia comercial del cliente. Los servicios incluirán la definición del nivel de servicio y los objetivos de nivel operativo, y la notificación de estos datos en los plazos acordados. El [CDM](#) será responsable de negociar, supervisar, informar y controlar los niveles de servicio específicos del cliente, dentro de parámetros de servicio estándar predefinidos. Los requisitos específicos de prestación de servicios definidos por el cliente se incorporarán posteriormente al acuerdo de nivel de servicio ([SLA](#), *service level agreement*).

El [CDM](#) también asesora y asiste durante la implementación, y luego ayuda al cliente a maximizar el uso del software de JDA. El [CDM](#) y el cliente definirán programaciones al comienzo de la implementación. Durante la implementación, el cliente puede comunicarse con el CDM en cualquier momento para que este lo oriente. Una vez finalizada la implementación, el [CDM](#) y el cliente establecerán un cronograma de reuniones, revisiones y obtención de comentarios.

Después de la entrada en funcionamiento, la participación del CDM variará en función de las necesidades y los deseos del cliente, incluidas la resolución de incidentes/solicitudes de servicio, la planificación de actualizaciones y la implementación de una nueva funcionalidad.

JDA Cloud Services trabajará en conjunto con el cliente cada vez que cambie el [CDM](#). JDA Cloud Services se reserva el derecho de cambiar el [CDM](#) en cualquier momento y esto será acordado junto con el cliente.

### Patrocinador ejecutivo de Cloud Services

El Patrocinador ejecutivo de Cloud Services es responsable de garantizar el éxito del cliente mediante la prestación de las más altas normas de confiabilidad, rendimiento y servicio al cliente. El ejecutivo de Cloud Services supervisa todos los grupos de operaciones, que incluyen los equipos de prestación de servicios a cargo de la interacción diaria entre un cliente y JDA Cloud Services. El patrocinador también supervisa todas las métricas y actúa como punto en la derivación a nivel superior para cualquier problema que exceda al [CDM](#).

---

La responsabilidad general incluye:

- Desarrolla e implementa políticas, procedimientos y normas de calidad departamentales para asegurar los más altos niveles de disponibilidad, rendimiento, seguridad, gestión de problemas y [gestión de cambios](#).
- Lidera los esfuerzos de colaboración con los grupos correspondientes en la implementación de JDA Cloud Services e iniciativas corporativas estratégicas y cambios en el sistema.
- Establece normas, actúa como modelo de función y lidera todas las acciones con asociados y ejecutivos en JDA.
- Gestionar equipos para mantener un alto nivel de satisfacción del cliente.
- Interactuar con los clientes para resolver problemas con el objetivo de que mejoren y mantengan relaciones positivas con JDA Cloud Services.
- Asegura que se mantenga la documentación de respaldo del proyecto según las normas de Cloud Services.
- Gestionar relaciones interdepartamentales dentro de JDA Software para incluir relaciones entre JDA Cloud Services y JDA Support Services, Ventas, JDA Consulting Services, Gestión de productos y Desarrollo de productos.

## Arquitecto técnico

Se asigna un Arquitecto técnico a los clientes en las fases de preparación inicial y de iniciación, con el fin de que este realice las recomendaciones generales para la configuración de hardware, software y red. Los Arquitectos técnicos tienen mucha experiencia práctica en la implementación de JDA en múltiples productos y líneas comerciales. También comunican resultados y asesorarán sobre los planes de expansión y de actualización, según se les solicite.

Las responsabilidades generales incluyen:

- Trabajar con el equipo de proyecto para comprender y ayudar a definir los requisitos técnicos del proyecto.
- Comunicar la arquitectura del sistema y las políticas de JDA para que los diseños de arquitecturas garanticen las compatibilidades de los productos.
- Comunicar la interacción de las soluciones y las bases de datos según se relacionen con partes específicas de la arquitectura del sistema y las necesidades del proyecto.
- Diagnosticar expectativas comerciales y técnicas sobre un proyecto.
- Colaborar con el equipo técnico del proyecto, que se centra en cumplir con las fechas de entregas del proyecto.
- Orientar a JDA Support Services en las respuestas a problemas técnicos básicos.
- Evaluar el rendimiento del proyecto, comunicarse adecuadamente con el gerente técnico y el gerente de proyecto.
- Proporcionar su experiencia sobre el producto para abordar problemas técnicos en las instalaciones del cliente.
- Convertir los requisitos comerciales del cliente en modelos conceptuales y funcionales desde una perspectiva arquitectónica.
- Orientar al cliente durante la implementación, en lo referente al rendimiento, asistencia y mantenimiento de la cartera de productos y los productos en sí.
- Dar asistencia, según corresponda, a los puntos de integración de la solución.

## Administrador del sistema

El Administrador del sistema ofrece asistencia diaria a los clientes en relación a problemas técnicos y programación de operaciones. Es la primera línea de asistencia para todos los problemas relacionados con el sistema que el cliente en general procura que realice el departamento de TI interno.

---

La responsabilidad general incluye:

- Gestionar y ofrecer estándares para todos los aspectos de los sistemas de producción.
- Diseñar soluciones y fijar estándares de configuración para servidores para asegurar la confiabilidad y la integridad de los datos para cada servidor según los requisitos comerciales.
- Establecer programaciones de copias de seguridad, identificar requisitos y supervisar las copias de seguridad diarias para asegurar la capacidad de recuperación del sistema.
- Establecer implementaciones y mantener el modelo de seguridad para el sistema.
- Asegurar la disponibilidad y la preparación para producción de todos los sistemas.
- Trabajar con el proveedor externo y los equipos del cliente para resolver problemas relacionados con la aplicación, el hardware y el software con el fin de mantener niveles aceptables de servicio y de satisfacción al cliente.
- Mantener la disponibilidad de la aplicación y del sistema en niveles de servicio aceptables.
- Configurar y gestionar todos los pasos relacionados con el sistema en la programación de operaciones del cliente.

## Administrador de redes

El Administrador de redes maneja todos los aspectos del diseño, la instalación y la supervisión de las redes. Configura proactivamente el equipamiento para asegurar que se cumplan todos los SLA de red y de rendimiento de la red dentro de JDA Cloud Services.

Las responsabilidades generales incluyen:

- Supervisar el uso, el rendimiento y la capacidad de las redes.
- Auditar el diseño y las limitaciones de la red.
- Realizar tareas estándar de administración de seguridad.
- Desarrollar una estrategia de seguridad de redes que se integre con la estrategia de seguridad de cada cliente.
- Trabajar con proveedores externos para dar respaldo a los equipos de trabajo y resolver problemas relacionados con la infraestructura [LAN](#), [WAN](#) y [SAN](#) para mantener niveles de servicio y niveles de satisfacción del cliente aceptables.
- Trabajar con las partes correspondientes para definir requisitos funcionales/técnicos e implementar soluciones de infraestructura LAN, WAN y SAN que cumplan con los requisitos comerciales y del proyecto de JDA.

## Administrador de base de datos

El Administrador de base de datos brinda toda la asistencia directa en relación con las bases de datos, incluso la instalación, la configuración y la puesta a punto. Supervisa proactivamente las bases de datos, y agrega y ajusta recursos para asegurar el rendimiento de las bases de datos.

Las responsabilidades generales incluyen:

- Realizar tareas estándar de administración de las bases de datos:
- Usar e implementar programas SQL.
- Configurar parámetros de la base de datos.
- Supervisar el rendimiento y la capacidad de la base de datos.
- Realizar una puesta a punto de la base de datos.
- Administrar la seguridad.
- Migrar bases de datos.
- Realizar copias de seguridad de la base de datos.
- Crear secuencias de comandos de shell para gestionar la base de datos.
- Contribuir a la documentación de sistemas.

---

## Gerente de proyectos

El Gerente de proyectos gestiona y supervisa directamente las operaciones de nuestro Center Of Excellence. Es el punto principal de contacto con todos los equipos de operaciones remotas, y trabaja estrechamente con el CDM.

Las responsabilidades generales incluyen:

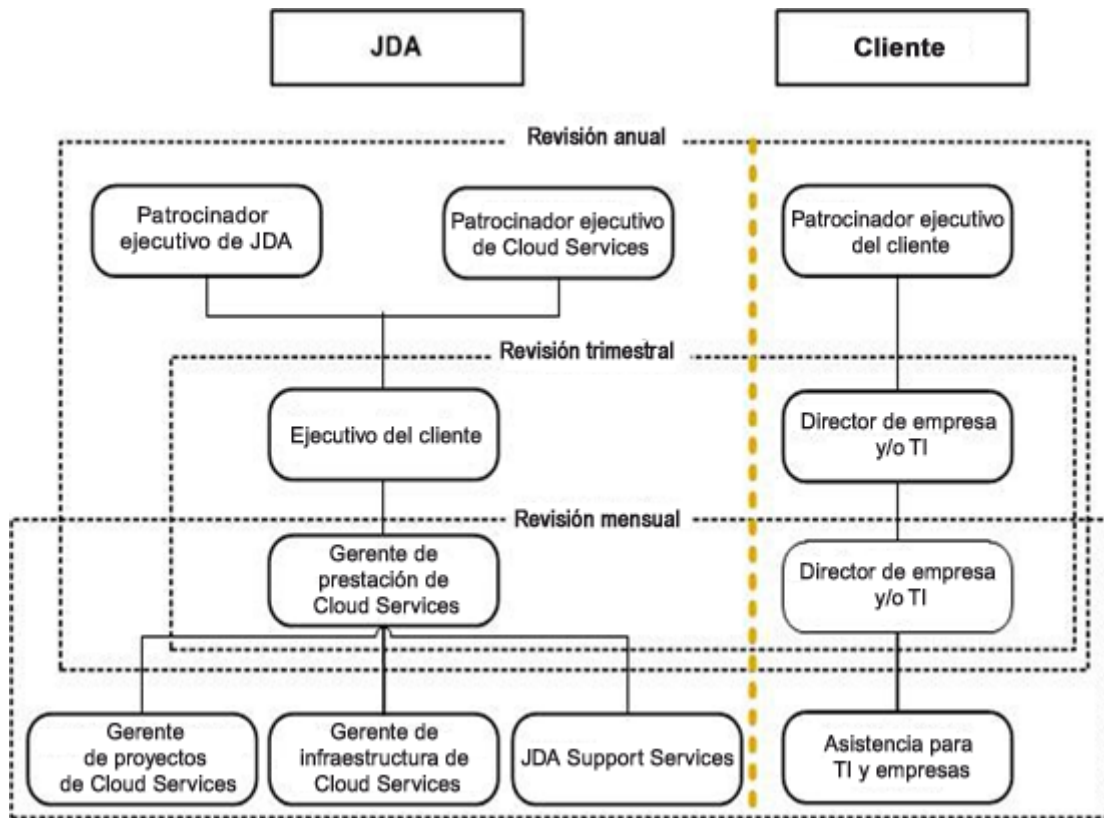
- Liderar el equipo para lograr un alto nivel de satisfacción del cliente, moral del equipo y resultados operativos.
- Actuar como centro de coordinación en la derivación a nivel superior dentro de JDA Cloud Services.
- Llevar a cabo una planificación estratégica, que incluye el uso de métricas e interacción con líderes de equipos y otros grupos para ayudar a identificar oportunidades para mejorar procesos y procedimientos.
- Planificar la sucesión y el desarrollo del equipo, mediante la orientación de los líderes de equipos y los analistas para guiar el desarrollo y las mejoras.
- Actuar como recurso clave y enlace entre todos los demás departamentos de JDA Software.
- Asegurar que se emplean las mejores prácticas, y que los subordinados directos cumplen con las normas de Cloud Services.
- Reunir y distribuir información sobre pautas departamentales y operativas de la empresa.

## Organización

JDA Software, Inc. respaldará el programa de JDA Cloud Services mediante el uso de recursos del grupo del [equipo de implementación](#) dentro de JDA Software.

El programa JDA Cloud Services cuenta con el respaldo de dos divisiones dentro del grupo JDA Services: JDA Consulting Services y JDA Cloud Services.

Las instancias de dirección se reunirán en intervalos regulares que se acordarán en el documento Protocolos y procedimientos para revisar operaciones y resolver desafíos continuos. Un ejemplo de dichas instancias se describe en el diagrama a continuación:



## Informes mensuales

Se entregarán informes mensuales a todos los clientes de JDA Cloud Services y se revisarán con el CDM asignado.

El informe sigue una plantilla estandarizada de informes de SLA que contiene:

- Resúmenes de seguimiento de problemas e incidentes.
- Resúmenes de gestión de cambios.
- Métricas de disponibilidad y rendimiento.
- Métricas de [SLA](#).

El [CDM](#), junto con el cliente, se asegurará de que el informe mensual incluya la información requerida para cuantificar todas las métricas.

## Capítulo 6. Cloud Perform

### Administración de hardware y software o administración de software: @Customer o @Partner.

La Guía de Cloud Services describe la gama completa de servicios disponibles dentro de la oferta de Administración de hardware y software. Esta sección describe las diferencias relevantes para los clientes que eligen solo la Administración de software.

#### Administración de software

La administración de software es el servicio de JDA en el cual el cliente, ya sea internamente (@customer) o a través de un socio (@partner) gestiona la infraestructura y JDA gestiona el software. Con este servicio, el cliente mantiene la red, los servidores y el sistema operativo. JDA gestiona la base de datos y la aplicación de JDA. Como regla general, si alguna parte del servicio requiere tocar efectivamente la máquina, esto lo debe gestionar el cliente. Este es un servicio impulsado por el SLA, donde JDA garantiza el rendimiento a nivel de la aplicación y la base de datos, la gestión de cambios, el tiempo de actividad y la gestión de aplicaciones.

Las características incluidas en la Administración de software son, en general, las que se enumeran en esta guía, sin contemplar la infraestructura. Incluyen, específicamente:

- Asistencia para actualizaciones técnicas, según se describió en la sección de actualizaciones. Todas las actualizaciones de la infraestructura y del sistema operativo necesarias para respaldar esto son responsabilidad del cliente.
- Servicios de acceso a bases de datos (DBA, *database access*).
- Gestión de revisiones y cambios de la base de datos y de las aplicaciones de JDA. El nivel del sistema operativo es responsabilidad del cliente.
- Puesta a punto del rendimiento: una vez que JDA entra en producción, pondrá a punto la base de datos y la aplicación, según sea necesario. Todos los recursos físicos, como los problemas de E/S, de red y de hardware son responsabilidad del cliente, incluso la supervisión, la investigación y la puesta a punto. Sin embargo, un SLA de rendimiento no es parte del servicio prestado, ya que hay demasiadas variables fuera del control de JDA.
- Supervisión y mantenimiento de trabajos por lotes: incluyen el primer nivel priorización de problemas de interfaz y de trabajos por lotes.
- Las alertas del sistema operativo se pueden derivar al equipo de Cloud Services para su envío al equipo de administración interna de clientes.
- Se proporciona la información requerida para que el cliente desarrolle un plan de recuperación ante desastres (DR).
- El Cloud Service Response Center está disponible todo el día, todos los días para problemas y solicitudes de cambio.
- Gestión estándar de las solicitudes de servicio, que incluyen las definiciones de gravedad que se enumeraron en este documento y en la SOW.
- Generación mensual de informes de SLA.
- Gerente de prestación de Cloud Services.

Servicios a los que JDA debe tener acceso total para cumplir con los compromisos que se enumeran aquí. Cualquier restricción al acceso a estos tendrá como resultado la reducción del servicio prestado.

- Acceso completo a la base de datos.
- Acceso completo a la herramienta de programación de trabajos.
- Marco automatizado de supervisión provisto por el cliente, que incluye notificaciones automatizadas para JDA y acceso a las definiciones de ese marco de supervisión.
- Acceso completo y directo a archivos de registro, ubicaciones de entrada y salida, secuencias de comandos y otros elementos utilizados en el marco de trabajo por lotes.



- 
- Acceso completo a toda la documentación que describa el diseño, la instalación y la configuración del sistema.
  - Proceso de transferencia completa de conocimientos, según lo defina JDA y se acuerda con el cliente.

Los servicios que no están incluidos en la Administración de software son:

- Gestión de [CEMLJ](#), a menos que se defina como un servicio diferente en la SOW.
- Cualquier forma de compromiso de recuperación ante desastres o asistencia específica que no sea proveer información necesaria para el desarrollo de un plan.
- Todos los recursos físicos, como los problemas de E/S, de red y de hardware son responsabilidad del cliente, incluso la supervisión, la investigación y la puesta a punto.
- Realización de copias de seguridad y restauración, incluso software, hardware, procesamiento o supervisión.
- Aprovisionamiento, instalación o supervisión de entornos adicionales, que incluyen aquellos que se requieren para actualizaciones y pruebas de revisiones.
- Gestión, supervisión y puesta a punto o configuración de cualquier software fuera de la aplicación de JDA.
- Ampliación del marco de supervisión más allá de lo que implementó el cliente.
- Supervisión manual de cualquier elemento, a menos que se defina explícitamente así en la SOW.

## Apéndice A. Política de uso aceptable

En JDA Software Group, Inc. ("JDA"), valoramos a nuestros clientes y deseamos ofrecerles una experiencia positiva. Nuestro objetivo es ofrecerle la posibilidad de usar y disfrutar de la red, las aplicaciones y los servicios que ofrece JDA de una manera segura y protegida. Para ayudar a JDA a ofrecerle el mejor servicio posible, todos los clientes deben a seguir las mismas reglas y pautas. Estas políticas están destinadas a poner a disposición los servicios de JDA Cloud Services para todos nuestros clientes, de la manera más coherente y eficaz posible.

Esta política se puede modificar oportunamente, a medida que se definan reglamentaciones y leyes más generales para los sistemas de procesamiento de información pública y privada, y para las instalaciones de transmisión de voz y datos. La intención de la política de uso aceptable de JDA Cloud Service es especificar y definir el uso aceptable de la red y sistemas informáticos de JDA, y comunicar claramente los requisitos de JDA que deben cumplir todos los usuarios de la red y sistemas informáticos de JDA.

Ya sea que JDA supervise el uso que Ud. hace o no, está obligado a cumplir a estas políticas. Estas políticas se utilizan en conjunto con la programación de JDA Cloud Services, según lo acordado entre usted y JDA, y la Guía de Cloud Services. La violación de cualquiera de estas políticas le otorga a JDA la autoridad para tomar las medidas adecuadas para restringir o suspender el acceso a los sistemas y servicios de JDA.

### Introducción

Este documento establece los principios, las pautas y los requisitos de la Política de uso aceptable de JDA Incorporated que rigen el uso por parte del cliente de los servicios y los productos de JDA ("Servicios y Productos"). La Política de uso aceptable se ha creado para promover la integridad, la seguridad, la confiabilidad y la privacidad de las instalaciones y la red de JDA Service Cloud y los datos del cliente que contiene. JDA se reserva el derecho a modificar la Política de uso aceptable en cualquier momento, y cualquier modificación tendrá vigencia automáticamente para todos los clientes cuando la adopte JDA.

### Cumplimiento de la normativa

El cliente no podrá publicar, transmitir, retransmitir ni almacenar material en o través de ninguno de los Servicios o Productos, que, a exclusivo criterio de JDA:

- Violen reglamentaciones o leyes locales, estatales, federales o no estadounidenses.
- Sean amenazantes, obscenos, indecentes, difamatorios o que, de lo contrario, puedan afectar negativamente a cualquier individuo, grupo o entidad (colectivamente, "Personas").
- Violen los derechos de alguna persona, incluidos los derechos protegidos por derechos de autor, secretos comerciales, patentes u otra propiedad intelectual o leyes o reglamentaciones similares, incluyendo, entre otros, la instalación o distribución de productos de software "pirata" o de otro tipo que no cuenten con la licencia correspondiente de uso a nombre del cliente.

Los clientes serán responsables de determinar qué leyes y reglamentaciones se aplican a uso de los Servicios y Productos.

### Aplicación

JDA podrá suspender o rescindir la prestación del servicio al cliente debido al incumplimiento de cualquier cláusula de la Política de uso aceptable, previa notificación verbal o escrita, que se puede enviar por correo de voz o correo electrónico. Sin embargo, JDA hará intentos en buena fe para trabajar con el cliente y resolver los incumplimientos de esta política, y asegurar que no se vuelva a reincidir en estos incumplimientos antes de la suspensión o rescisión.

### Uso prohibido de servicios y productos

Además de los otros requisitos de esta Política de uso aceptable, el cliente solo podrá utilizar los servicios y productos de una manera que, a criterio exclusivo de JDA, sea consistente con los propósitos de dichos Servicios y Productos. Si un cliente no está seguro de si está permitido el uso o la acción contemplada, debe comunicarse con JDA según lo indicado anteriormente. La lista que figura a

---

continuación no constituye limitaciones, y describe diversos usos de los servicios y productos que están expresamente prohibidos.

## General

- Reventa de servicios y productos, sin el consentimiento previo por escrito de JDA.
- Violación de los derechos de cualquier persona protegidos por derechos de autor, secretos comerciales, patentes u otra propiedad intelectual o leyes o reglamentaciones similares, incluyendo, entre otros, la instalación o distribución de productos de software "pirata" o de otro tipo que no cuenten con la licencia correspondiente de uso a nombre del cliente.
- Acciones que restringen o inhiben a cualquier persona, ya sea cliente de JDA o no, en el uso o disfrute de cualquiera de los servicios o productos de JDA
- Falsificación de cualquier tipo de información, incluso intercambio de contraseñas u otros métodos de acceso con otras personas, sin el previo acuerdo con JDA.

## Sistema y red

- Introducción de programas maliciosos en la red o en el servidor (por ejemplo, virus, troyanos y gusanos).
- Elusión de la autenticación de usuarios o de la seguridad de cualquier host, red o cuenta.
- Ejecución de cualquier forma de supervisión de red, la cual interceptará datos no previstos para el servidor del cliente.
- Violaciones a la seguridad o interrupciones de la comunicación por Internet. Las violaciones a la seguridad incluyen, entre otros, acceso a datos que no están destinados al cliente o ingreso a un servidor o cuenta a la que el cliente no está expresamente autorizado a acceder. A efectos de la Sección 2.4. "interrupción" incluye, entre otras cosas, escaneo de puertos, avalanchas causadas por archivos "ping", falsificación de paquetes e información de direccionamiento falsa.
- Interferencia o denegación del servicio a los usuarios que no sean aquellos que gestiona el cliente (por ejemplo, ataque por denegación de servicio).
- Uso de cualquier programa/secuencia de comandos/comandos, o el envío de mensajes de cualquier tipo, diseñados para interferir o inhabilitar el acceso de un usuario o una sesión actual, a través de cualquier medio, de forma local o a través de Internet.
- Incumplimiento de los procedimientos de JDA relacionados con las actividades del cliente en las instalaciones de JDA.

## Supervisión

- El intento de eludir o alterar los procesos o procedimientos para medir el tiempo, la utilización del ancho de banda, número de usuarios, métricas del sistema o cualquier otro método utilizado para documentar el "uso" de los Servicios y Productos de JDA.

## Correo electrónico

- Envío de mensajes de correo no solicitados, incluyendo el envío de "correo basura" o cualquier otro material publicitario a personas que no hayan solicitado expresamente dicho material, o con los que el cliente no tenga una relación comercial existente ("correo spam").
- Acoso, ya sea a través del lenguaje usado, la frecuencia o el tamaño de los mensajes.
- Uso no autorizado o falsificación de la información del encabezado de correo.
- Creación o reenvío de "cadenas" u otro "esquema piramidal" de cualquier tipo.
- Uso del correo electrónico no solicitado procedente de la red de JDA o de redes otros proveedores de servicios de Internet en nombre de JDA, o para hacer publicidad de cualquier servicio ofrecido por JDA, o que tenga conexión a través de la red de JDA.

## Reglas aplicables a los entornos de Cloud Services

**Nota:** los siguientes puntos se aplican si el cliente tiene acceso directo a los sistemas de JDA Cloud Services.

- 
- El cliente no puede crear/actualizar/eliminar cuentas que JDA ha creado y mantiene. Específicamente, las cuentas de JDA no se pueden alterar de ninguna manera.
  - El cliente no puede cambiar las particiones ni los puntos de montaje de ninguna unidad de disco.
  - El cliente no puede crear.rhosts ni ningún otro archivo de direccionamiento de host.
  - El cliente no puede implementar ningún procedimiento o proceso que pudiera permitir que alguien inicie sesión como Administrador (Windows) o raíz (UNIX) sin la autorización y el uso del método y la contraseña de acceso correspondientes. El cliente no puede crear secuencias de comandos ni programas para obtener acceso como Administrador o ruta.
  - El cliente no puede alterar el sistema operativo directamente.
  - El cliente no puede modificar la configuración de la red y del sistema en el servidor.
  - El cliente no puede aplicar revisiones al sistema operativo o a la aplicación en software que no esté instalado y que solo mantenga el cliente, a menos que se lo informe a JDA.
  - El cliente no puede cambiar la "identidad" del sistema. Esto incluye la modificación de /etc/hosts, /etc/hostname.\*, /etc/defaultrouter, /etc/networks y /etc/ethers.
  - El cliente no puede modificar el sistema de ninguna forma que restrinja o altere el acceso al sistema de los empleados de JDA.
  - El cliente puede instalar el software en el servidor si la instalación cumple con todos los criterios detallados anteriormente, se notifica a JDA y se aprueba dicha instalación.

# Apéndice B. Clientes con suscripción a JDA/SaaS Cloud

## Suplemento guía de Cloud Services para SaaS

### General

- Ubicación de Cloud Services JDA se reserva el derecho de ofrecer servicios de Cloud Services desde cualquier instalación de JDA, o mediante el uso de subcontratistas ubicados en cualquier parte del mundo. JDA se asegurará de que los subcontratistas asignados cumplan con los términos de este Acuerdo como si se tratara de una parte celebrante del presente Acuerdo.
- Los servicios de Cloud Services, tal como se describen en el Apéndice B, se prestarán a toda hora, todos los días del año.

### Gerente de prestación de Cloud Services

Como parte de la prestación de servicios de Cloud Services, JDA asignará al cliente un Gerente de prestación de Cloud Services (“CDM”). El rol del CDM es garantizar que se cumplan los niveles de servicio acordados y se ejecuten eficazmente las comunicaciones entre JDA y el cliente dentro de los canales de dirección acordados. El CDM es el punto principal de contacto para todas las cuestiones relacionadas con las operaciones de Cloud Services. El cliente se puede comunicar con el CDM en cualquier momento para obtener asesoramiento sobre JDA Cloud Services.

La política de JDA es mantener el mismo CDM durante todo el ciclo de vida de la contratación con el cliente. Sin embargo, JDA se reserva el derecho de cambiar el CDM para el cliente según la empresa u otras necesidades urgentes. Si el CDM cambia debido a circunstancias bajo el control de JDA, dicho cambio se notificará al cliente con 30 de antelación. Si el cambio se produce por circunstancias ajenas al control de JDA, la notificación se hará llegar tan pronto como se identifique un reemplazo para el CDM.

El gerente de prestación de Cloud Services podrá:

1. Facilitar la coordinación de la implementación del entorno previo a la entrada en funcionamiento, según el plan del proyecto.
2. Coordinar reuniones trimestrales con el cliente después de la entrada en funcionamiento.
3. Servir como intermediario para la gestión de cambios e incidentes, o para problemas relacionados con los objetivos de nivel de servicio.

### Plan de proyecto

Si se proporciona un plan de proyecto de alto nivel, indica el camino que se necesita seguir para cumplir los objetivos clave. Tras la firma de esta SOW, JDA y el cliente revisarán y modificarán un plan de proyecto detallado que confirme los requisitos clave y desarrolle las fechas de entrega mutuamente acordadas.

### Recuperación ante desastres

El CDM creará un plan de recuperación ante desastres (“DR”, *Disaster Recovery*). El plan de DR incluirá los pasos detallados para los siguientes puntos:

- a. Revisión del servicio de JDA Cloud Services y la identificación de dependencias de DR técnicas críticas.
- b. Detalles de las responsabilidades del cliente en caso de un desastre.
- c. Análisis junto al cliente de las capacidades de DR: aplicaciones críticas, recuperación en fases, niveles de servicio después de la recuperación, pruebas y contactos clave.
- d. Documentación de un plan de DR: proceso de declaración, contacto clave, proceso de recuperación, transición a Cloud Services y retorno a las operaciones normales.
- e. Revisión del plan de DR entre el cliente y JDA.

A menos que se indique lo contrario, el tiempo de recuperación ante un desastre se basa en los esfuerzos comercialmente razonables de JDA para restaurar una instancia de producción. Estos esfuerzos comercialmente razonables incluyen un Objetivo de tiempo de recuperación (“RTO”) de 7 días y un Objetivo de punto de recuperación (“RPO”) de 48 horas.

La recuperación ante desastres se aplica solo a clientes que utilizan las aplicaciones de JDA en un entorno de producción.

---

## Estrategia de salida

Si el cliente rescinde el servicio de Cloud Services según lo estipulado en el acuerdo o la SOW, JDA participará en la planificación del cliente para facilitar la transición desde Cloud Services. Estos servicios se limitarán a:

- a. La participación en una reunión de transición y acuerdo sobre la programación de actividades de transición.
- b. La validación de la eliminación de todos los datos del cliente del entorno de JDA.

Todos los demás servicios están fuera del alcance de este acuerdo y requieren una solicitud de cambio o SOW por separado.

## Implementación web, AS400 y Citrix

Cuando JDA Cloud Services presta servicios para aplicaciones que están completamente habilitadas para la web o admiten protocolos basados en la web, entonces se implementarán en una capa de sockets seguros ("SSL", *Secure Sockets Layer*) o red privada virtual ("VPN", *Virtual Private Network*) segura, utilizando tecnología de navegador estándar. Durante la fase de implementación del proyecto, JDA probará, con el cliente, la realización de operaciones comunes y registrará los tiempos de respuesta. Se ajustarán todos los problemas posibles a través de la puesta a punto, configuración o instalación. Si el desempeño no es aceptable y no se logra su ajuste, JDA, con la asistencia del cliente, proporcionará un modelo de acceso a Citrix para las aplicaciones.

Los productos de JDA basados en AS400 normalmente se implementan a través de un túnel VPN entre la red de JDA y la red del cliente. Si el rendimiento no es satisfactorio y se detecta que el problema está fuera del control de JDA, se le aplicarán cargos adicionales al cliente para que se implemente JDA a través de Citrix u otra tecnología de acceso remoto.

## Servicios de transferencia de datos

JDA entrará a un FTP seguro o a un canal de comunicaciones AS2 disponible para la transferencia de datos entre el cliente y JDA. A menos que se indique lo contrario, el cliente iniciará el envío de datos de entrada desde el cliente a JDA y extraerá datos desde JDA al cliente. JDA y el cliente definirán y acordarán mutuamente los intervalos para transferir datos entrantes y salientes. Con el fin de garantizar transferencias correctas, el cliente debe:

- a. Garantizar que el servidor del cliente utilizado para enviar/extraer datos esté disponible y acepte conexiones durante los intervalos de transferencia definidos.
- b. Garantizar que los datos están completos, no están en uso y están listos para ser transferidos antes del inicio del intervalo de transferencia definido.
- c. Garantizar que el servidor del cliente utilizado para enviar/extraer datos tenga el suficiente espacio en el disco y los recursos para completar la transferencia.
- d. Proporcionar una persona de contacto que esté disponible todo el día y todos los días en caso de notificaciones y resolución de fallas.

## Objetivos de nivel de servicio

La siguiente tabla ilustra los objetivos de nivel de servicio, en promedio, para la base del cliente de JDA Cloud Services.

| Tipo de estándar          | Descripción del estándar  | Estándar  |
|---------------------------|---|---|
| Gestión de disponibilidad | Interrupciones imprevistas (0,5 %)<br>Interrupciones planificadas (3 %) | 99,5 % del tiempo de actividad<br>97% del tiempo de actividad |

| Tipo de estándar       | Descripción del estándar  | Estándar   |
|------------------------|---|--|
| Gestión de seguridad   | No se identificaron vulnerabilidades durante la detección pertinente. | Todas las alertas de vulnerabilidad críticas se investigan y resuelven dentro de las 24 horas según los procedimientos de aplicación de revisiones de emergencia.  |
| Gestión de rendimiento | Se supervisa el rendimiento de la línea base de transacciones clave   | Rendimiento de la línea base de transacciones clave que se identifican conjuntamente entre el cliente y JDA.   |
| Gestión de cambios     | JDA acusará recibo de las solicitudes                                 | de cambio de configuración y/o aplicación dentro de las 24 horas de recepción  |
| Gestión de incidentes  | Tiempo de resolución para solicitudes de servicio de gravedad 1       | Tiempo de respuesta: 20 minutos<br>Tiempo de actualización de estado: Cada 1 hora<br>Tiempo de resolución/solución alternativa/mitigación del problema: 4 horas  |
|                        | Tiempo de resolución para solicitudes de servicio de gravedad 2       | Tiempo de respuesta: 60 minutos<br>Tiempo de actualización de estado: Cada 2 horas<br>Tiempo de resolución/solución alternativa/mitigación del problema: 14 horas  |
|                        | Tiempo de resolución para solicitudes de servicio de gravedad 3       | Tiempo de respuesta: 24 horas<br>Tiempo de actualización de estado: Según se requiera<br>Tiempo de resolución/solución alternativa/mitigación del problema: 7 días o período acordado con el cliente                     |
|                        | Tiempo de resolución para solicitudes de servicio de gravedad 4       | Tiempo de respuesta: 24 horas<br>Tiempo de actualización de estado: Según se requiera<br>Tiempo de resolución/solución alternativa/mitigación del problema: Próxima versión programada o período acordado con el cliente |

## General

Los estándares de nivel de servicio para la gestión de disponibilidad, seguridad y rendimiento se aplican a clientes que utilizan las aplicaciones de JDA en un entorno de producción. El estándar de nivel de servicio para la gestión de cambios y problemas se aplica a clientes que utilizan las aplicaciones de JDA tanto en un entorno de producción como de no producción.

La experiencia de cada cliente con Cloud Services puede variar debido a las personalizaciones, ampliaciones, modificaciones, localizaciones e integraciones en el entorno del cliente.

---

## Gestión de disponibilidad

Los estándares de gestión de disponibilidad indican la cantidad de tiempo que las aplicaciones de JDA están disponibles para que los usuarios finales lleven a cabo funciones comerciales.

El porcentaje de tiempo de actividad para la gestión de disponibilidad se calcula mensualmente de la siguiente manera: (total de minutos disponibles)

-----  
(total de minutos en el mes, minutos de interrupción planificados)

La red de telecomunicaciones fuera de JDA no se incluye como parte del entorno de producción para la medición de la gestión de disponibilidad. El aprovisionamiento de la red del cliente es responsabilidad del cliente y el funcionamiento de la red no está bajo control de JDA.

Una interrupción imprevista se define como el período de tiempo en que la totalidad o una parte de los Programas de JDA en el entorno de producción no están disponibles debido a un requisito de mantenimiento inmediato, tales como revisiones reactivas o reparación de la infraestructura. Las interrupciones imprevistas no están planificadas ni por JDA ni por el cliente.

Una interrupción planificada se define como el período de tiempo en que la totalidad o una parte de los Programas de JDA en el entorno de producción no están disponibles debido a requisitos de mantenimiento del sistema. Las interrupciones planificadas pueden afectar a los clientes de manera individual o como un grupo, y pueden incluir:

- a. Mantenimiento proactivo del software.
- b. Actualización de la infraestructura específica del cliente.
- c. Reubicación o reconfiguración del entorno de producción de JDA en el cliente.

## Gestión de seguridad

- a. Las revisiones de seguridad críticas se deben aplicar dentro de las 24 horas de dadas a conocer.
- b. Las revisiones de seguridad de alta prioridad para corregir las amenazas que se consideran importantes se aplicará dentro de 1 semana.
- c. Las revisiones de seguridad de alta prioridad para corregir las amenazas que se consideran menos importantes se aplicará dentro de 1 mes después de que la versión estuvo disponible.
- d. La designación de “Crítico” o “Alta prioridad” depende del proveedor de la aplicación de software y se basa en la clasificación de una revisión.
- e. Todos los procedimientos de seguridad físicos se siguen al 100 %.

## Gestión de rendimiento

Hay variaciones significativas en las configuraciones, ampliaciones, modificaciones, localizaciones y en los patrones de uso de las aplicaciones de JDA en los diferentes entornos de aplicaciones de producción de los clientes de Cloud Services. En consecuencia, JDA utilizará herramientas para medir la línea base de rendimiento de cada cliente. La línea base se define como el rendimiento de las transacciones clave (tal como fueron identificadas por el cliente y JDA) en una copia del entorno de la aplicación de producción del cliente; la medición del rendimiento de línea base se efectúa cuando no hay otra actividad de prueba llevándose a cabo en la copia del entorno de la aplicación de producción del cliente. Después de establecer la línea base, JDA puede supervisar el rendimiento de las operaciones clave comparándolo con la línea base.

## Gestión de cambios e incidentes

Los clientes inician las solicitudes de servicio al solicitar cambios o ayuda con problemas en los entornos de JDA Cloud Services.

JDA Cloud Services Response Center está disponible todo el día, todos los días, y está incluido en la SOW. Los clientes se pueden comunicar directamente con JDA Cloud Services a través del número de teléfono de Cloud Services, de la interfaz web o por correo electrónico, según la documentación de procesos de asistencia que se proporcionará en el momento de la configuración inicial.



---

El nivel de gravedad se define como la clasificación de un problema de Cloud Services que causa una pérdida de servicio. Las solicitudes de servicio se clasifican y se priorizan en cuatro niveles de gravedad en función de su impacto en las operaciones comerciales del cliente. La gravedad 1 es la más alta, la de mayor gravedad, y la gravedad 4, la más baja, la de menor gravedad.

Los niveles de gravedad para Cloud Services se definen de la siguiente manera:

- a. Gravedad 1: Impacto crítico  
Paralización de la empresa con ninguna solución alternativa, o problemas que impiden que el cliente lleve a cabo un proceso importante, crítico para la misión, que es fundamental para las operaciones diarias de la empresa.
- b. Gravedad 2: Impacto alto  
Problema crítico para la empresa sin solución alternativa viable o problemas que causan una interrupción grave, pero que no necesariamente impiden que la empresa funcione. Inutiliza las funciones principales y no se pueden realizar las funciones operativas clave de la empresa.
- c. Gravedad 3: Impacto medio  
Problema crítico no relacionado con la empresa; existe una alternativa compleja. Función individual del sistema inutilizable o inutiliza funciones menores del sistema.
- d. Gravedad 4: Impacto bajo  
Problema crítico no relacionado con la empresa; existe alternativa o corrección simple. Problema menor en el sistema que no limita la funcionalidad del sistema. Pregunta sobre el uso del sistema o solicitud de documentación.

Para la gestión de cambios, se aplica lo siguiente:

- a. JDA acusará recibo de las solicitudes dentro de las 24 horas de recepción.
- b. El objetivo es completar todas las solicitudes de cambio aprobadas dentro de las 72 horas.
- c. Para todas las solicitudes que se programan en un margen de tiempo específico, JDA requiere un aviso con 48 horas de antelación.

## Actualizaciones de software

Como parte componente de Cloud Services, JDA implementará actualizaciones del software dentro de un plazo acordado mutuamente después de que las versiones estén disponibles de manera general. La guía de Cloud Services ofrece detalles adicionales a la actualización y a las políticas de actualización de JDA.

## Informe de prestación de Cloud Services

El informe de Cloud Services (el "Informe") está desarrollado por JDA y revisado por el cliente y JDA durante una revisión trimestral de prestación de servicios de Cloud Services. El informe proporciona información, sujeta a los términos de la SOW, sobre la prestación de los servicios de Cloud Services por parte de JDA. JDA, junto con el equipo de gerentes del cliente, mantiene y distribuye el Informe. El formato del informe se actualizará periódicamente.

## Margen de mantenimiento

Durante la fase de inicialización, JDA Cloud Services y el cliente establecerán de mutuo acuerdo los márgenes para las actividades de mantenimiento. Estos márgenes incluirán horarios semanales acotados, normalmente de 1 a 2 horas, para tareas simples de mantenimiento, márgenes de 4 horas mensuales para mantenimiento extendido y márgenes de 24 horas trimestrales para las tareas de mantenimiento más importantes y las actualizaciones de la aplicación. Estos márgenes solo se utilizarán cuando sea necesario. Los márgenes de mantenimiento normalmente solo se utilizarán una vez que se haya notificado al cliente con una antelación mínima de 24 horas. JDA se reserva el derecho, en circunstancias excepcionales, de usar los márgenes de mantenimiento para realizar un mantenimiento de emergencia con menos de 24 horas de antelación y sin aprobación previa.

# Glosario

## @Customer

Otro nombre para Cloud Perform - Servicio de administración de software únicamente. En este modelo, todo el hardware, software de sistema operativo e infraestructura es responsabilidad del cliente. JDA administra el software de aplicaciones de JDA y el software de bases de datos.

## @JDA

Otro nombre para Cloud Perform - Servicio de administración de hardware y software. En este modelo, todo el hardware, el software de sistema operativo, la infraestructura, la administración de base de datos y la administración de aplicaciones es responsabilidad de JDA.

## ABPP

Sigla de Agile Business Process Platform. Producto de JDA creado para permitir la gestión de procesos comerciales flexibles en un entorno de transacciones altamente escalable, con un marco de integración sólido. Este marco le permite desarrollar rápidamente nuevos productos y servicios, mientras que adopta nuevos modelos comerciales a través de su rápido desarrollo, capacidad de configuración y capacidad de expansión. ABPP le permite crear de forma simultánea modelos de datos y flujos de trabajo de diseño que incorporan la lógica comercial compleja. Las capacidades de procesamiento de transacciones de ABPP están diseñadas para proporcionar una ejecución sin problemas que se expandirá con el volumen. Es compatible con los paradigmas de expansión horizontal y vertical, así como con las políticas de almacenamiento inteligente en caché con el fin de lograr altos niveles de rendimiento. ABPP también está diseñado para funcionar en un entorno de TI heterogéneo y ofrece interoperabilidad a través de la integración basada en normas (XML, servicios web, etc.)

## API

Sigla en inglés para interfaz de programación de aplicaciones (*Application Program Interface*).

## AS2

La declaración de aplicabilidad 2 (*Applicability Statement 2*) es una especificación para el intercambio electrónico de datos (EDI) entre empresas que usan el protocolo de página web de Internet, el protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP).

## Cambio en el segundo y tercer dígito

Se refiere al proceso de numeración utilizado para identificar de manera única una versión de una aplicación de JDA. Por ejemplo, al pasar de 7.1 a 7.2 es un cambio en el segundo dígito y de 7.2.1 a 7.2.2 es un cambio en el tercer dígito.

## CDM

Sigla de Cloud Delivery Manager (Gerente de prestación de Cloud Services), el punto principal de contacto de JDA Cloud Services para ayudar, asesorar y crear estrategias. El CDM proporciona asistencia en tiempo real para la resolución de problemas y trabaja en estrecha colaboración con usted a fin de garantizar el mantenimiento de los resultados esperados en la contratación de JDA Cloud Services.

## CEMLI

Conversión, ampliación, modificación, localización e integración.

## Ciente

Un cliente es una empresa o un grupo que establece una relación contractual con JDA Cloud Services con el objetivo de obtener acceso y gestión de un grupo específico de servicios.

## CoE

Sigla de JDA Centre of Excellence.

## Equipo de implementación

Brinda asistencia técnica, funcional y de gestión de proyectos para la implementación y entrada en funcionamiento.

## Etapas después de la entrada en funcionamiento

En ella, el entorno de producción está listo, la fase de implementación está completa y el estado actual se traslada desde la fase de implementación a la fase de ejecución y mantenimiento.

## FTP

Sigla en inglés para protocolo de transferencia de archivos (*File Transfer Protocol*). El protocolo permite a los usuarios copiar archivos entre el sistema local y cualquier sistema al que puedan alcanzar en la red.

## Gestión de cambios

El proceso de gestión de cambios se utiliza para gestionar y dar seguimiento a los cambios operativos autorizados que se hacen en todos los entornos. El proceso se utiliza para evitar un impacto inadvertido de cambios, asegurar la visibilidad adecuada y los cambios de comunicación y permitir la trazabilidad y la auditoría de cambios.

Se pueden crear solicitudes de cambio para una mejora, un cambio de funcionalidad o un cambio de configuración. Para obtener más información comuníquese con su CDM.

## JDA Education Services

JDA Education Services ayudará a asegurar que sus empleados sepan cómo lograr los máximos resultados a través de las mejoras tecnológicas y comerciales que su empresa ha hecho con las soluciones de JDA.

## JDA Support Services

JDA Support Services ofrece asistencia de software básica y ampliada para aplicaciones de JDA.

## JDALearn.com

JDALearn.com es un sitio web de servicio completo y plataforma de lanzamiento para nuestro sistema de gestión de aprendizaje (LMS, *Learning Management System*) de final del proceso. Nuestro equipo de desarrolladores de sitios web, administradores, gestores de contenidos y diseñadores educativos, mantienen JDALearn.com a nivel local, el cual alberga clases en línea, contenido de aprendizaje electrónico, cronogramas, y funciones de pago y registro por autoservicio.

## JDAUser.com

JDAUser.com es el portal web principal para toda la interacción de los servicios de asistencia de JDA.

## JEM

JDA utiliza un enfoque uniforme y global para gestionar la implementación de todos los productos de software de JDA. Este modelo de prestación, denominado JDA Enterprise Methodology (JEM), se utiliza como la metodología de prestación de servicios recomendada en todos los proyectos de software gestionados por JDA.

Los procesos de implementación JEM están integrados en todos los equipos de servicio de JDA. Los representantes de Cloud Services, Support Services, Performance Engineering, Education Services y Strategic Services contribuyeron al desarrollo de este enfoque completamente integrado. El proceso combinado muestra las entradas y las salidas de cada equipo y los puntos de entrega críticos entre los equipos dentro del marco de JEM.

JEM consta de siete fases: Preparación, Diseño, Construcción, Validación, Implementación, Transición y Evolución. Los seis primeros son las fases de implementación y la última es la fase posterior a la implementación.

- **Preparación:** El objetivo principal de la fase de preparación es crear equipos de proyecto, ejecutar la capacitación previa al diseño, validar el alcance del proyecto y desarrollar un acuerdo mutuo sobre el plan de proyecto a modo de hoja de ruta que debe seguir el equipo de JDA y el cliente. El plan de gestión de proyecto (plan de dirección) se desarrolla durante esta fase.
- **Diseño:** El objetivo principal de la fase de diseño es determinar los procesos comerciales de cara al futuro que desea el cliente, resolver cualquier brecha entre ese proceso y la solución estándar, y llegar a un acuerdo sobre la forma de asistir en los procesos con las especificaciones funcionales y de diseño técnico.
- **Construcción:** El propósito principal de la fase de construcción es instalar el software, desarrollar la solución basada en el diseño funcional y técnico aprobado, y crear un documento de situaciones de prueba para respaldar los criterios de aceptación del cliente.
- **Validación:** El propósito principal de la fase de validación es ejecutar las situaciones de prueba de los procesos comerciales y del sistema en la solución creada para determinar si el diseño técnico y funcional cumple con los criterios de aceptación y prueba acordados.
- **Implementación:** El propósito principal de la fase de implementación es ejecutar el plan de implementación para capacitar a los usuarios finales, trasladar el entorno de prueba validado a producción y proporcionar una base sustentable para la autoasistencia a través de la gestión de cambios y de la asistencia durante la entrada en funcionamiento.
- **Transición:** El objetivo principal de la fase de transición es asegurar que el sistema de producción funcione sin problemas con todos los incidentes críticos resueltos y para ejecutar el traspaso a JDA Cloud Services y a JDA Support Services. Esta es una fase de transición comercial desde el entorno del proyecto a un entorno operativo.
- **Evolución:** El propósito principal de la fase de evolución es asistir en forma continua al cliente para crear una relación de confianza. Esta relación continuará proporcionando a JDA una fuente de ingresos por ventas de software, ingresos por servicios y referencias fiables.

## LAN

Sigla en inglés para red de área extensa (*Wide Area Network*).

## Lineamientos de CIS

El centro para lineamientos de seguridad en Internet. Para obtener más información, consulte [www.cisecurity.org](http://www.cisecurity.org).

## Middleware

Es el software que conecta las aplicaciones de JDA entre sí y con otras aplicaciones.

## Puesta en servicio

Serie de actividades que se llevan a cabo para pasar de un entorno a otro, principalmente desde un entorno de producción viejo a uno nuevo.

## QA

Sigla en inglés para control de calidad (*quality assurance*), una fase de producción.

## SaaS

Sigla en inglés para software como servicio (*Software as a Service*).

## SAN

Sigla en inglés para red de área de almacenamiento (*Storage Area Network*).

## SLA

Sigla en inglés para acuerdo de nivel de servicio (*Service Level Agreement*).

## Socios de implementación de terceros

Organizaciones de implementación que no son el equipo de JDA Consulting Services.

## Software de terceros

Software que no es de JDA y son requisitos para las aplicaciones de JDA.

## UAT

Sigla in inglés para prueba de aceptación por parte del usuario (*User Acceptance Testing*). "Prueba en el mundo real" realizada junto con los usuarios comerciales internos, TI y otros usuarios, según se define en las situaciones de prueba.

## URL

Sigla en inglés para localizador uniforme de recursos (*Uniform Resource Locator*). Indica la dirección de una página web, sitio FTP, transmisión de audio o de otros recursos de Internet, por ejemplo, [www.jda.com](http://www.jda.com).

## VPN

Sigla en inglés para red privada virtual (Virtual Private Network).

## WAN

Sigla en inglés para red de área extensa (Wide Area Network).

## XML

Sigla en inglés para lenguaje de marcado extensible (XML, *Extensible Markup Language*). XML describe el contenido web por lo que es el contenido, a diferencia de HTML que describe el contenido de web en la forma en que aparece.

# Índice

## A

- Actualizaciones de software
  - traslado a producción 35
  - prueba de actualizaciones 34

## C

- Ciclo de vida de Cloud Services
  - revisión del entorno actual 11
  - política de uso aceptable 27
- Ciclo de vida de la implementación 13
- Cliente 7
- Clientes con suscripción a JDA/SaaS Cloud 53
- Cloud Perform
  - Administración de hardware y software o administración de software 48
- Cloud perform
  - administración de software 48
- Cloud Services
  - ciclo de vida 10
  - Cloud Perform 48
  - dirección 43
  - implementación 10
  - Operaciones diarias 20
  - participantes 7

## D

- Dirección
  - Equipo de JDA 43
- Disponibilidad
  - control de cambios 36
  - márgenes de mantenimiento 36
  - nivel de servicio 36

## E

- Entornos de centro de datos
  - entorno de alimentación 38
  - entorno de refrigeración 38
  - detección de fugas/inundaciones 38
  - fuego/humo 38
- Entrada en funcionamiento
  - estabilización 17
  - fase inicial de posproducción 18
  - opciones de planificación y recuperación ante desastres 25
  - plan de recuperación ante desastres 25
  - preparación para la entrada en funcionamiento 17
  - proceso de entrada en funcionamiento 17
  - puesta en servicio del entorno de producción 17
  - régimen estable de la etapa de posproducción 18
- Equipo de Cloud Services 8
  - Terceros aprobados por JDA 8
- Equipo de JDA
  - Administrador de base de datos 45
  - Administrador de redes 45
  - Administrador del sistema 44
  - Arquitecto técnico 44
  - Gerente de Cloud Services 46
  - gerente de prestación de Cloud Services 43
  - Organización 46
  - Patrocinador ejecutivo 43
- Estrategia de salida 19

## G

- Glosario 58

## I

- Implementación
  - ampliaciones 18
  - Cloud Launch 10
  - configuración del entorno 13
  - Confirmación y actualización del dimensionamiento y los requisitos de hardware 13
  - Criterios de entorno aceptable 15
  - entorno de desarrollo 10
  - entorno de producción 10
  - entorno de prueba 10
  - Iniciación de Cloud Services 12
  - integraciones/flujos de trabajo de integración 19
  - modificaciones 19
  - personalizaciones 18
  - personalizaciones y modificaciones 17
  - Preparación para la implementación 12
  - Proceso de notificación de incidentes y solicitudes de servicios 16
  - prueba de aceptación por parte del usuario 14
  - prueba de integración de sistemas (SIT) 14
  - puesta en marcha de la planificación del proyecto 13
  - puesta en servicio de la etapa de producción 15
  - Responsabilidades de JDA 16
  - responsabilidades del cliente 15
  - software de terceros 11
- Introducción a la guía de Cloud Services 7
  - objetivo de esta guía 7
- informe/supervisión de problemas de trabajos por lotes 24

## L

- Lenguaje del punto de la versión 33

## N

- Notificaciones automáticas/manuales
  - Automatizado 42
  - Manual 42

## O

- Operaciones diarias notificaciones automáticas/manuales 41
  - copia de seguridad/restauración 40
  - disponibilidad 36
  - entornos de centro de datos 38
  - exportaciones de bases de datos 39
  - gestión de entornos de prueba 42
  - informes mensuales 36
  - proceso de contacto 20
  - procesos estándares 20
  - programación de operaciones 41
  - prueba de nueva funcionalidad 35
  - puntos de contacto 20
  - revisiones/actualizaciones 30
  - seguridad 36
  - servicios de seguridad (firewall) 39

**P**

- Política de uso aceptable 50
- Proceso de aplicación de revisiones de seguridad y críticas 32
- Proceso de aplicación de revisiones de seguridad y críticas traslado a producción 32
- Proceso de aplicación de revisiones que no revisten estado crítico traslado a producción 31
  - prueba de revisiones 31
- Proceso de aplicación de revisiones que no revisten estado crítico 31
- Proceso de gestión de cambios 29
  - prueba de revisiones 32
- Proceso de gestión de cambios proceso de implementación de mejoras en la solución 30
- proceso de implementación de revisiones 31
- Proceso de notificación/resolución de incidentes
  - proceso de solicitud de mejoras 30
  - Actualizaciones de software de JDA 36
- Proceso de notificación/resolución de incidentes códigos de estado de incidentes/casos 29
  - proceso de incidentes críticos 29
  - proceso de gestión de problemas 29
  - proceso de resolución de incidentes 27
  - proceso de resolución 27
- Proceso de notificación/resolución de incidentes proceso de gestión de cambios 36

## Procesos estándar

- adición/eliminación de usuarios 23
  - adición/eliminación/modificación de trabajos por lotes 23
  - administración de las operaciones 21
  - administración del sistema 21
  - control/notificación de problemas en trabajos por lotes 24
  - política de mantenimiento de hardware 23
  - políticas estándares 26
  - Responsabilidades de JDA Cloud Services 20
  - responsabilidades del cliente 20
  - servicios de procesamiento 21
  - trabajos/interfaces de prueba 22
- Prueba de nueva funcionalidad cambios en las opciones de modelado 36
- configuración/gestión de red 40
  - opciones de implementación 36

**R**

- Revisiones/actualizaciones
  - aplicación de actualizaciones 33
  - revisiones de la solución 33

**S**

- Seguridad
  - seguridad lógica 37
  - seguridad física 37