



Guía del Software Service Agreement

Reglas generales acerca del Software Service Agreement para las licencias PBX de la versión 10

Software Service Agreement – Terminología básica

Software Service Agreement

El Software Service Agreement (SSA) permite al cliente actualizar las licencias a la nueva versión software lanzada durante el período de validez del Software Service Agreement sin “costes extra”. Por lo que no es necesario adquirir las nuevas versiones lanzadas durante el período bajo SSA. La única excepción son las nuevas funcionalidades, ya que estas se licencian por separado.

Software Service Credits

La unidad de compra de un SSA son los Software Service Credits (SSC). Son fáciles de adquirir y pueden ser administrados desde el apartado “balance” del portal my.innovaphone. Cada licencia innovaphone puede ser vinculada a un SSA y tiene asignado un valor en SSCs. Dicho valor en SSCs se refiere a 1 año de SSA.

Período de vigencia del SSA

El período de vigencia del SSA hace referencia al tiempo de validez del mismo. Lo más habitual es adquirir un SSA como mínimo para un año. Para el cálculo se considera el día de activación de la licencia en la PBX como el primer día de validez del SSA y la fecha de validez elegida como el momento de expiración del mismo. Es posible calcular también una fecha cualquiera en el futuro, ya que se toman los días como base para el cálculo del SSA.

Fecha vinculación de la licencia

Con ello se entiende la fecha de vinculación por primera vez de una licencia a un dispositivo. La fecha a tener en cuenta para el cálculo de los Software Service Credits (SSC) necesarios para adquirir un SSA es la de la fecha de vinculación de la licencia.

Fecha inicio vigencia SSA

Se refiere a la fecha en la cual una licencia se vincula a un SSA a través del portal web my.innovaphone. La fecha de vinculación de la licencia es la misma que la de la fecha de inicio del SSA, siempre que la fecha de inicio del SSA coincida con la fecha de vinculación de la misma al dispositivo.

Fecha expiración SSA

Hace referencia a la fecha de finalización del SSA y al momento en que este debe ser renovado. Si el SSA no fue renovado a tiempo antes de la fecha de expiración del mismo, el número de SSCs necesarios para el tiempo transcurrido entre la fecha de expiración y la fecha de inicio del nuevo SSA será el doble.

Cálculo del SSA

Un SSA va siempre vinculado a una licencia. Ello significa que el SSA continua existiendo aunque la licencia se traslade de dispositivo. Sin embargo, si se retorna una licencia al balance, el SSA de la misma ya no es válido.

Cómo calcular un SSA

Los SSCs necesarios para adquirir un SSA se calculan siempre en base al día concreto. Un día de SSA cuesta 1/365 del precio anual establecido para la licencia. De ser necesario, se aplica el redondeo al alza.



Pago retrospectivo para SSAs con fecha de inicio retrasada

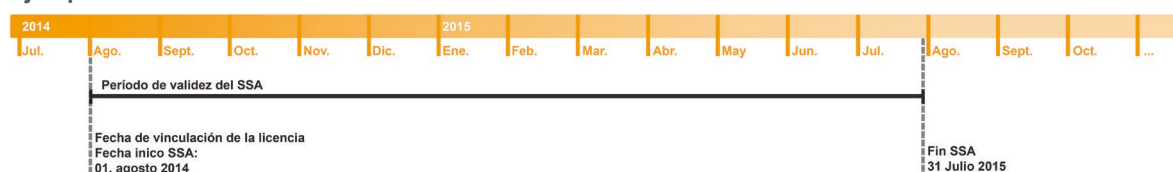
Si el SSA no se inicia el mismo día que la fecha de vinculación de la licencia, el precio de los SSCs correspondientes al período transcurrido entre la fecha de vinculación de la licencia y la del inicio del SSA tiene doble costo. El factor crucial para el cálculo del número de SSCs necesarios para un Software Service Agreement es siempre la fecha de vinculación de las licencias. Véase página 2: “Adquisición a posteriori de un SSA para un proyecto”.

SSA: Ejemplos cálculo SSA

SSA estándar para una instalación nueva:

El nuevo proyecto ya se encuentra registrado en my.innovaphone. Todos los dispositivos y licencias necesarios ya se han asignado al proyecto. La fecha de inicio del SSA debe coincidir con la fecha de activación de las licencias. En el caso contrario, aumentaría el número de SSCs necesarios, ya que se aplicaría el doble pago para los días transcurridos sin SSA. En cuanto se produzca el lanzamiento de una nueva versión, se puede llevar a cabo la actualización de las licencias bajo SSA.

Ejemplo:

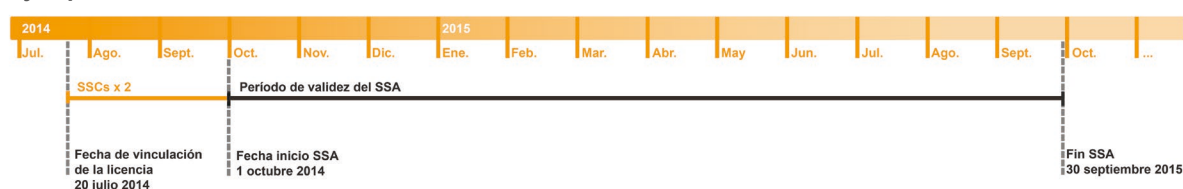


- Fecha de vinculación de la licencia: 1 agosto 2014
- Fecha inicio SSA: también 1 agosto 2014
- Fin SSA: 31 julio 2015
- El período de validez del SSA es un año, por lo que se necesitan un año de SSCs para las licencias
- La cantidad necesaria de SSCs se detrae del balance

Compra a posteriori de un SSA para un proyecto:

Es posible adquirir a posteriori un SSA para un proyecto ya existente en my.innovaphone. Pero en ese caso, para el cálculo del SSA se tiene en cuenta la fecha de activación de la licencia en el hardware. El precio de los SSCs correspondientes al período transcurrido entre la fecha de vinculación de la licencia y la del inicio del SSA tiene doble costo.

Ejemplo:



- Fecha de vinculación de la licencia 20 julio 2014
- Fecha inicio SSA: 1 octubre 2014 (a posteriori se adquieren 12 meses de SSA para el proyecto completo)
- Los SSCs necesarios no se calculan desde la fecha de inicio del SSA sino desde la fecha de vinculación de la licencia, es decir, desde el 20 julio 2014
- Para el período transcurrido entre el 20 de Julio de 2014 (vinculación licencia) y el 1 de octubre de 2014 (fecha activación del SSA) se calcula el doble de SSCs, ello significa que se necesitan $73/365 \times 2$ de los SSCs anuales
- Para los 12 meses de SSA comprendidos entre el 1 de octubre de 2014 y el 30 de septiembre del 2015 se necesita un año de SSA



¡Atención!



Para evitar el doble cálculo de SSCs, se recomienda a los Reseller incluir el SSA ya desde la oferta e informar al cliente del doble cálculo aplicable en caso de que el SSA se adquiera posteriormente.

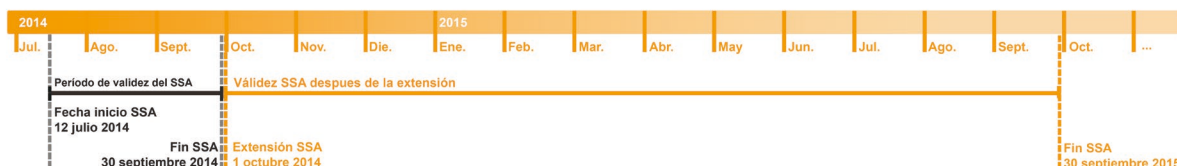
Extensión del SSA

Para mantener la vigencia del SSA es necesario extender el SSA antes de la fecha de finalización del mismo. La extensión automática del SSA se produce solamente si se contrató el servicio de extensión automática (ver página 4). No obstante, my.innovaphone envía recordatorios vía email cuando se aproxima la fecha de expiración del SSA.

Procedimiento

La extensión del SSA se lleva a cabo desde my.innovaphone. Se necesita seleccionar desde el portal el proyecto que se quiere extender. Es posible establecer cualquier fecha en el futuro como la fecha de finalización del SSA, aunque por defecto son 12 meses. Una vez confirmada la fecha de finalización del SSA, my.innovaphone calcula los SSCs necesarios para cada licencia. Una vez confirmado este paso, se descuentan los SSCs necesarios del balance.

Ejemplo:



- Fecha vinculación de la licencia: 12 julio 2014
- Fecha inicio SSA: igualmente el 12 de julio de 2014. El SSA se contrata por un período de 81 días
- Cálculo SSCs: 81/365 de los SSCs correspondientes a un año
- Fin SSA: 30 septiembre 2014
- El SSA se prolonga por un año dentro de plazo. Para ello, se descuentan los SSCs correspondientes a un año desde el balance
- El nuevo SSA finaliza el 30 septiembre 2015

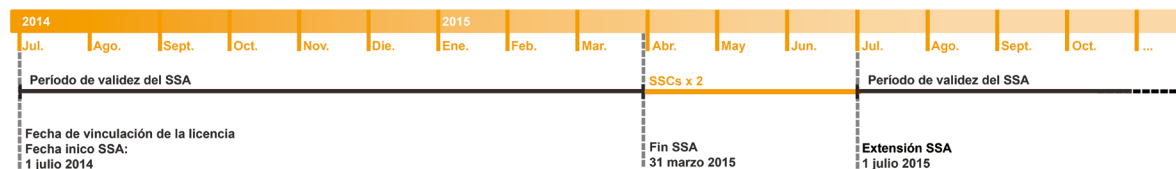
Añadir licencias a un proyecto bajo SSA

En cualquier momento se pueden añadir licencias a un proyecto bajo SSA. La fecha de expiración del SSA se preestablece entonces de forma automática, aunque puede ser modificado en cualquier momento. Recomendamos a los clientes contratar inmediatamente el SSA y contar previamente con los SSCs necesarios en el balance. Esto es así, porque la fecha utilizada para el cálculo del SSA es la de la vinculación de la licencia, por lo que se necesitaría un número mayor de SSCs si el SSA se contratase en un momento posterior.

Si la licencia adicional ya cuenta con un SSA (asignado desde las licencias libres del balance), aparecerá la fecha de expiración del SSA. Es posible extender directamente el SSA y ajustar la fecha de expiración del SSA con la del resto del proyecto (véase extensión SSA página 3). Se calculará el número de SSCs necesarios.

Extensión a posteriori del SSA

Si la extensión del SSA no se produce dentro del período de validez del SSA actual, se incurre en costes adicionales. Ello se debe a que la cantidad necesaria de SSCs para prolongar el SSA para el período transcurrido entre la fecha de caducidad del SSA y la de la extensión del SSA es el doble.

**Ejemplo:**

- Fecha vinculación de la licencia: 1 julio 2014
- Fecha inicio SSA: igualmente el 1 de julio de 2014
- El SSA es válido para un período de 247 días. El SSA terminaría el 31 de marzo de 2015
- Cálculo SSA: 274/365 de los SSCs necesarios para un año
- El cliente no renueva su SSA hasta el 31 de marzo de 2015 (incluido)
- El SSA no se prolonga hasta el 1 de julio de 2015, lo que quiere decir 91 días después de la fecha de finalización del SSA
- La cantidad de SSCs necesarios para estos 91 días se duplica: $91/365 \times 2$
- Además, para el nuevo período SSA desde el 01 de julio 2015 al 30 de junio 2016 se necesita un año de SSCs

Servicio de extensión automática del SSA a través de my.innovaphone

Como servicio especial, innovaphone ofrece a través del portal my.innovaphone, un servicio de extensión automática del SSA a través del cual mantener el proyecto completo bajo SSA. El servicio presenta varias ventajas:

- Evita el riesgo de olvidarse de prolongar el SSA
- Evita las fases transitorias en las que se requiere el doble de SSCs
- Gestión más sencilla del balance, ya que ya no es necesario estar pendiente de contar siempre con SSCs suficientes para la adquisición y prolongación de SSAs
- Los componentes Software añadidos posteriormente se incluyen en el SSA sin que sea necesario hacer nada más

El servicio de extensión automática del SSA se lleva a cabo directamente entre el cliente final e innovaphone. Para ello, todos los componentes del proyecto tienen que encontrarse bajo SSA en el momento de contratación del servicio.

Efectos sobre el SSA del incremento o disminución de los precios

Si durante el período de validez del SSA se produce un cambio en los precios, las consecuencias sobre el SSA serían las siguientes:

- **Disminución del precio:** el período de validez del SSA no varia. Con la entrada en vigor de los nuevos precios se calculan de nuevo los SSCs necesarios para el resto del período de validez del SSA. Los SSCs que debido a la disminución del precio ya no sean necesarios, se devuelven al balance y vuelven a estar disponibles.
- **Aumento del precio:** el SSA se mantiene en vigor hasta la fecha de expiración, sin que sea necesario recalcular el número de SSCs. Una vez finalizado el SSA, entra en vigor el nuevo precio.

Por tanto, la contratación de un SSA para un período largo de tiempo nunca representa una desventaja para el cliente sino todo lo contrario, ya que en ciertas circunstancias, puede suponer una ventaja desde el punto de vista económico.