



Documentación Específica del Programa

El (“mantenimiento”) que Soporte de CA ofrece, descrito a continuación, se proporciona bajo los siguientes términos y condiciones y, de no ser así, según lo establecido en el Formulario de Pedido firmado por usted y por la entidad de CA (“CA”) a través del cual usted adquiere este mantenimiento. En el caso de que se produzca algún conflicto entre los términos de esta documentación específica de programa y el Formulario de Pedido aplicable, prevalecerán los términos descritos en el Formulario de Pedido. Estos términos serán efectivos desde la fecha especificada en la sección del Formulario de Pedido titulado “Fecha de Entrada en Vigor del Formulario de Pedido”. Esta documentación específica de programa está disponible en inglés, francés, italiano, alemán, español, portugués de Brasil y japonés. Este mantenimiento no está disponible en los países cuyas necesidades lingüísticas no queden cubiertas por las traducciones en los idiomas citados.

Oferta de Soporte de CA: Soporte Crítico para el Negocio (BCS) Premiere

Términos de CA BCS Premiere

Para obtener CA BCS Premiere para un producto o productos de CA, usted debe ser cliente activo del Soporte Crítico para el Negocio durante el período por el que ha contratado CA BCS Premiere, según se especifica en el Formulario de Pedido. Soporte Crítico para el Negocio se proporciona de acuerdo con la Política y Términos de Soporte de CA, disponibles en <http://support.ca.com> que forman parte de este documento por referencia. CA BCS Premiere se proporciona de forma adicional a los servicios denominados como Soporte Crítico para el Negocio y no está disponible en el supuesto que CA no esté obligada a proporcionar Soporte Crítico para el Negocio. CA BCS Premiere se considera como “Soporte Crítico para el Negocio” a los efectos de la Cláusula 10 de la Política y Términos de Soporte de CA.

Aplicabilidad de CA BCS Premiere

CA BCS Premiere se presta únicamente para determinados productos de software de CA. Usted tiene derecho a recibir CA BCS Premiere sólo si está al día respecto a los honorarios de licencia y mantenimiento y si cumple con sus obligaciones contractuales frente a CA.

Alcance de CA BCS Premiere

Además de los servicios de Soporte Crítico para el Negocio, los servicios CA BCS Premiere consisten en soporte técnico para software de CA, que se proporciona por teléfono, online y a través de correo electrónico, por un ingeniero cualificado designado del área de Soporte, que le proporcionará entregables específicos que van más allá del servicio específico de Soporte Crítico para el negocio. CA BCS Premiere incluye:

Ingeniero Designado

- ✓ Se designará un ingeniero que le prestará asistencia “en remoto” en relación con el soporte de los productos, análisis de problemas, depuración y resolución de los mismos.
- ✓ Acceso 24x7 al ingeniero designado (o a un ingeniero alternativo durante la ausencia del primero) para que pueda recibir asistencia fuera del horario laboral para incidencias de Prioridad 1.
- ✓ El ingeniero designado revisará con usted el estado y resolución de todos los objetivos, de conformidad con el plan que hayan previamente acordado
- ✓ Llamadas de planificación trimestrales para revisar el historial de casos y ayudar a planificar las actualizaciones tecnológicas futuras
- ✓ Se le proporcionará un único número de teléfono que le permitirá contactar directamente con su ingeniero designado (u otro ingeniero alternativo durante la ausencia del ingeniero designado)

Revisiones Periódicas de Mantenimiento de los Productos

- ✓ El ingeniero colaborará con usted para desarrollar y para mantener a CA informado acerca de las prioridades de su negocio.
- ✓ Dependiendo de la carga de trabajo y la planificación, el ingeniero designado revisará con usted de forma proactiva la base de conocimiento de CA en cuanto a las versiones actuales y, en el caso de ser factible, las potenciales nuevas versiones y “releases” de sus productos licenciados de CA .
- ✓ El ingeniero designado revisará las versiones y los “fixes” de los productos de software designados y le mantendrá al corriente de los “upgrades”, “packs” de servicio y mantenimiento, fixes y otra información relativa al soporte.
- ✓ CA proporcionará de forma proactivas “fixes” a los errores comunes

Soporte para el “Upgrade”

- ✓ El Soporte de CA estará disponible durante los procesos de “upgrade” y revisará los planes de “upgrade”, gestionará los requisitos de soporte y le aconsejará desde el punto de vista de soporte.

Prioridad en la Respuesta

- ✓ CA agilizará y priorizará sus casos de soporte para fomentar respuestas más rápidas dentro de los Objetivos de Nivel de Servicio estándar.

Objetivos de Nivel de Servicio	
Prioridad de la Incidencia	Tiempo de respuesta inicial
1	30 minutos
2	1 hora laborable*
3	2 horas laborables*
4	4 horas laborables*

*Durante el horario laboral normal, conforme a lo publicado en CA Support Online, a contar desde el momento en el que se registra la incidencia online o por teléfono.

Línea de Consultas de Soporte de CA

- ✓ Cinco (5) consultas especializadas para dar respuesta a la necesidades de soporte exclusivas y personalizadas que quedan fuera del ámbito de Soporte Crítico para el Negocio. Cada consulta no excederá de las 8 horas y debe realizarse dentro del "Horario Laboral". “Horario Laboral” significa durante el horario de oficina estándar de CA que está disponible en <http://www.ca.com/us/support/phone.aspx>. Las consultas de soporte pueden iniciarse a través de su ingeniero designado o a través de CA Support Online, en <http://support.ca.com> y seleccionando “CA Support Consult Line” de su lista de productos de CA soportados. Es su responsabilidad (del Cliente) programar las consultas de tal manera que se realicen dentro del año de vigencia del contrato. Las consultas no realizadas en el periodo contratado no se podrán trasladar al siguiente periodo contractual ni serán reembolsadas en modo alguno.
- ✓ Los temas de las consultas realizadas a través de CA Support Consult Online varían de producto a producto, y pueden hacer referencia a temas que incluyen, pero no limitados a, potenciales mejoras de los productos, generación de informes personalizados generados por los clientes, recomendaciones en cuanto a la instalación de productos, orientación en la migración de productos y evaluaciones de los “scripts” personalizados por usted.

Grabación del la Imagen del Producto Instalada

- ✓ Según CA estime conveniente, almacenará una imagen funcional de la instalación de su producto, para facilitar una más rápida resolución de problemas y agilizar las recomendaciones de soporte de manera proactiva.

Sesión de Planificación y Estrategia In Situ

- ✓ El ingeniero asignado realizará una (1) consulta de planificación in situ al año (durante un (1) día laborable) para revisar el historial de casos y asistir en la planificación de futuras necesidades de soporte y de tecnología. CA se hace cargo de los gastos de viaje relacionados. Las consultas no realizadas en el periodo contratado no se podrán trasladar al siguiente periodo contractual ni serán reembolsadas en modo alguno.

Soporte In Situ a Corto Plazo

- ✓ El ingeniero designado estará disponible para dar asistencia a corto plazo in situ hasta un máximo de cinco (5) días laborables en una ubicación específica designada por año de contrato, hasta un máximo de 8 horas al día. Los gastos de viajes que se facturarán por separado y todo el tipo de soporte debe proporcionarse al mismo ten la misma ubicación.
- ✓ Las visitas in situ deben programarse con un mínimo de dos (2) semanas de antelación y deben realizarse en fechas fijadas de mutuo acuerdo. Los temas que se tratarán en las reuniones deben establecerse de mutuo acuerdo en el momento en que se programe la visita. Es de su responsabilidad programar estas visitas in situ de manera que los días acordados se utilicen dentro del año de contrato. Los días no utilizados no podrán pasar a otro año de contrato subsiguiente o de renovación de BCS Premier ni ningún día no utilizado se cambiará por un crédito o se reembolsará.
- ✓ Las actividades in situ pueden comprender, pero no están limitadas, a la asistencia para incidencias relacionadas con el soporte, supervisión en las pruebas de recuperación de desastres, presencia in situ con una "upgrade" o migración, resolución e identificación avanzada de problemas, participación en sesiones de trabajo para la resolución de problemas y puesta en común de los conocimientos para revisar y planificar la prevención de problemas.

Contacto(s) Asignados Adicionales

- ✓ Dos (2) contactos asignados adicionales para que sirvan de enlace con Soporte de CA (para un total de hasta 4 contactos asignados, incluyendo a aquellos autorizados para Soporte Crítico para el Negocio) por producto de CA licenciado para el cual se ha contratado BCS Premier. Sus contactos deben ser administradores de productos de CA con acreditación estándar de CA y/o usuarios con un alto conocimiento y experiencia en los productos de CA, que sean capaces de implementar, depurar y replicar errores en los productos.

Términos adicionales de BCS Premier

- (a) Usted es responsable de reembolsar a CA todos los viajes y demás gastos derivados de los mismos ("Gastos de viaje") que se hayan incurrido en la realización de la Soporte In Situ a Corto Plazo. Los gastos de viaje por ingeniero de soporte se establecen en 300,00 Euros al día, además del billete de avión. Los gastos de viaje se facturarán mensualmente respecto al mes anterior. Si necesita una aprobación previa para los gastos de viaje antes de que se incurran esos gastos de asistencia in situ, usted (i) debe proporcionar a CA los nombres de su personal que pueda aprobar previamente dichos gastos además de su información de contacto, en horario laborable y fuera de este y (ii) entender que la necesidad de dicha aprobación previa puede causar retrasos en la capacidad de CA para responder a este tipo de solicitudes para la asistencia in situ.
- (b) Usted no ofrecerá empleo, ni intentará inducir a cualquier empleado de CA que proporcione o esté relacionado con BCS Premier a que abandone el empleo en CA durante la duración de BCS Premier y un periodo de doce (12) meses posteriores, sin previo consentimiento escrito por parte de CA.
- (c) CA se reserva el derecho de seleccionar y asignar al ingeniero designado y a otros recursos de soporte de manera apropiada para el cumplimiento de este SPD. Además, CA puede cambiar o reasignar a un ingeniero designado a realizar BCS Premier, sin su consentimiento. CA puede utilizar a sus empleados o a terceros subcontratados por CA para actuar como ingenieros designados en la prestación de BCS Premier, sin necesidad de su previo consentimiento para este último supuesto.
- (d) CA proporcionará un ingeniero de soporte alternativo como sustituto para las ocasiones en las que su ingeniero designado esté (i) aún por asignar, (ii) en un curso de formación, o (iii) temporalmente no disponible.