

Política y Términos de Soporte de CA Technologies

1. Descripción

Soporte de CA ("CA Support") para el software de CA consiste en la prestación, por parte de CA, de asistencia operativa y soporte técnico conforme a su criterio razonable, durante el período de Soporte de CA contratado por el cliente. CA proporcionará a sus clientes que tengan contratado el Soporte de CA aquellas Actualizaciones que CA ponga a disposición del público en general ("GA"), junto con toda la Documentación adicional correspondiente.

El Soporte de CA se ofrece para el software de CA en situación GA, salvo que CA específicamente establezca que dicho software no está sujeto a soporte o que el software sea licenciado por CA "tal cual" ("as is"), sin garantías. Usted sólo podrá recibir el Soporte de CA si está al corriente de pago de todos los importes vencidos y pagaderos a CA correspondiente a licencias y soporte y, además, cumple con sus obligaciones contractuales con CA. CA tiene en la actualidad y discrecionalmente podrá ofrecer otros niveles u ofertas de soporte disponibles previo pago que proporcionan un soporte más específico, personalizado o más completo (por ejemplo, CA Support Plus, CA Support Premier). Como requisito indispensable para obtener soporte adicional por medio de estas ofertas, usted deberá ser cliente activo del Soporte de CA.

CA puede discrecionalmente actualizar de forma periódica esta Política y Términos de Soporte. No obstante, estas actualizaciones no conllevarán una reducción sustancial del nivel del Soporte de CA proporcionado para los productos de software de CA cuyo importe de mantenimiento ya haya sido abonado.

El soporte técnico se prestará de manera adecuada y profesional por ingenieros de soporte cualificados que conocen el software de CA. El Soporte de CA incluye, en general:

- Acceso directo al soporte técnico y posibilidad de abrir y gestionar incidencias de soporte a través de CA Support Online o por teléfono.
- Soporte 24x7x365 para las incidencias de severidad 1.
- Acceso a CA Support Online* (support.ca.com), para soporte técnico online 24x7x365, así como para acceso a descargas de productos de software y Documentación de CA, Correcciones ("Fixes"), Service Packs, descargas de parches, grupos de usuarios, foros de usuarios, versiones beta de prueba, Preguntas Frecuentes (FAQs), muestras, grabaciones y demostraciones de webcasts, recomendaciones de uso, actualizaciones técnicas y notificaciones, a medida que CA los ponga a disposición de los usuarios.
- Soporte de diagnóstico interactivo remoto, que permite a los ingenieros de soporte técnico resolver incidentes de forma segura, a través de un recurso remoto de control en tiempo real por medio de navegador.
- Actualizaciones ("Upgrades") para el software de CA siempre y cuando CA las ponga a disposición del público en general ("GA"). Todo el software que CA proporcione de este modo estará sujeto a las mismas limitaciones y restricciones de uso que el software de CA que esta última le haya licenciado originalmente.

El *CA Support Online (incluyendo Autoservicio de Soporte) puede no estar inmediatamente disponible para productos obtenidos por CA a través de adquisiciones corporativas. El soporte técnico para productos de software adquiridos puede ser proporcionado a través de un website separado de forma provisional durante la transición de los productos de software a CA Support Online.

Los términos definidos usados en esta política son:

"Soporte de CA" ("CA Support") se refiere al mantenimiento y el soporte para el Software de CA, adicional al soporte derivado de la garantía.

"Documentación" significa las especificaciones, documentación del usuario y manuales y guías técnicas proporcionadas por CA con el Software CA.

“Fixes” significa cualquier cambio que CA haga en el software, incluyendo cambios hechos con el fin de mantener la compatibilidad del sistema, corregir errores, mejorar la operación y seguridad, y soluciones temporales (Workarounds) que establezcan o ayuden a restaurar la conformidad con las especificaciones de la Documentación para dicho software. Un “Fix” es generalmente una solución temporal para un problema específico del cliente, y es habitualmente proporcionado por medio de un patch o hot fix dirigido a un punto específico. Un “Fix” puede incluir cualquier recomendación o consejo hacia usted (el Cliente), incluyendo recomendaciones para que migre para una Versión o Release actual, consideración del incidente para desarrollar una Versión o Release futura del software, u otras medidas para cerrar un incidente abierto de acuerdo con los procesos de Soporte de CA.

“Release” significa la versión de un producto de software CA, que puede contener nuevas funcionalidades, códigos, o compatibilidades y que incorpora todos los Service Packs y Fixes anteriores (si los hubiere) dese la última Versión. Generalmente, una Release requiere una nueva instalación, en vez de ser superpuesto al software ya instalado. A menos que CA lo especifique de otra forma para un producto en particular, una Release está relacionada a Versión anterior y se designa por un número a la derecha del punto decimal, por ejemplo, 1.1, 1.2, 1.3, etc. .

"Self-Service Support" significa el acceso a herramientas de autoayuda proporcionadas por CA Support Online, tales como informaciones de compatibilidad del software, Fixes publicados anteriormente, Workarounds, documentos de conocimientos y otras soluciones para el software.

“Service Pack” se refiere a un conjunto de Fixes acumulativos para una Versión o Release concreta del software, que no suele contener nuevas funcionalidades ni funciones. Un Service Pack puede estar disponible como descarga en CA Support Online o bien como un kit a través de soportes físicos. En general, se instala como superposición de producto de software (también denominado parche). La nomenclatura de los Service Packs está vinculada a la Versión o Release con que están relacionados. Por ejemplo, un Service Pack relacionado con la Versión 1.0 se denominaría 1.0 SP 1, 1.0 SP 2, etc., y un Service Pack para la Versión 2.1 se denominaría 2.1 SP1, 2.1 SP2, etc.

“Upgrades” (Actualizaciones) incluyen revisiones de la Documentación, correcciones de los errores, perfeccionamientos del producto, Service Packs, Versions and Releases para el Software de CA para el cual se preste Business Critical Support, y no incluye ninguna opción ni productos que estén licenciados separadamente por CA y que no deriven de ni estén basados en el software o Documentación existentes. En ocasiones, los Upgrades son llamados “actualizaciones de producto” o “actualizaciones de software” en Documentación antigua.

“Versión” significa la versión de un producto de software de CA, que contenga cambios significativos en la funcionalidad del producto, código, o compatibilidad y que incorpore la Release previa (si la hubiere), Fixes y Service Packs (si los hubiere). Generalmente, una Versión requiere una nueva instalación, en vez de ser superpuesto al software ya instalado. A menos que CA lo especifique de otra forma para un producto en particular, una Versión se designa por el número a la izquierda del punto decimal, por ejemplo, 1.0, 2.0, 3.0, etc.

“Workaround” es la resolución temporal para un incidente y puede incluir modificaciones específicas al software para solucionar problemas críticos (a veces también llamados de “hot fixes”). En algunos casos, el incidente abordado por el Workaround se resolverá permanentemente cuando usted instale el próximo Upgrade; el Workaround por sí solo se puede considerar definitivo si reduce de forma sustancial el impacto de un error o defecto.

2. Objetivos de nivel de servicio

CA realizará los esfuerzos razonables para cumplir los objetivos del nivel de servicio establecidos en los Objetivos de Nivel de Servicio (Service Level Objectives) de la tabla siguiente en relación con el soporte de recuperación del software y hará esfuerzos continuos para resolver incidentes de soporte de Severidad 1. Se pueden registrar llamadas en CA las 24 horas, 7 días de la semana, los 365 días del año. Debido a las complejidades de los entornos técnicos, la tabla representa solamente una estimación de los tiempos de respuesta y los tiempos reales de respuesta pueden variar.

Descripciones de los niveles de Severidad

"Severidad 1" significa "System Down" (Sistema Inactivo) o una condición inoperante del producto que afecte el entorno de producción, tal como (i) el servidor de producción u otros sistemas esenciales están inactivos; (ii) una parte sustancial de los datos esenciales están en un nivel de riesgo significativo de pérdida o corrupción; (iii) una pérdida sustancial del servicio; (iv) las operaciones comerciales han sido severamente interrumpidas; o (v) un problema en el cual el software cause una catástrofe en la red o en el sistema o que comprometa la integridad general del sistema o la integridad de los datos cuando el software es instalado o cuando esté en operación (por ej., caída del sistema, pérdida o corrupción de datos, o pérdida de seguridad del sistema) y que afecte significativamente las operaciones en curso del entorno de producción, y para cada una de las situaciones anteriores, de (i) a (v), no haya Workarounds inmediatamente disponibles.

"Severidad 2" significa una situación de alto impacto para el negocio, posiblemente poniendo en riesgo un entorno de producción. El software puede operar pero está severamente restringido.

"Severidad 3" significa una situación de bajo impacto para el negocio con la mayoría de las funciones del software en condiciones de uso; sin embargo, puede ser necesario un rodeo para continuar la prestación del servicio.

"Severidad 4" significa (i) un problema o cuestión menor que no afecte el funcionamiento del software, (ii) un error en la documentación del producto que no tenga efecto significativo en las operaciones; o (iii) una sugerencia para un nuevo recurso o mejora del producto.

Objetivos del Nivel de Servicio	
Severidad del Incidente	Tiempo de Respuesta Inicial
1	1 Hora
2	2 horas hábiles*
3	4 horas hábiles*
4	1 día hábil*

*Durante el horario normal de oficina conforme publicado en CA Support Online, con base en la hora en que el incidente es registrado online o telefónicamente.

3. Software soportado

El Soporte de CA se presta para:

- (a) La última Versión o Release del software que CA haya puesto a disposición del público en general ("GA").
- (b) Discrecionalmente conforme al exclusivo criterio de CA, el Soporte de CA podrá prestarse para una Versión o Release anterior ("GA-1") para un producto de software de CA que no haya alcanzado su fase de Fin de Servicio ("EOS") conforme a lo estipulado en el apartado 6 de este documento.

4. Responsabilidades del cliente

Para recibir el Soporte de CA, usted debe mantener un entorno soportado, que incluya las Versiones, Releases y Service Packs actuales del software de CA. Cualquier hardware, sistema operativo y software de terceros asociado con el software CA afectado debe estar actualizado en las versiones y releases más recientes de su fabricante que CA designe como compatibles con el software de CA.

Para recibir el Soporte de CA, usted debe llevar a cabo una solicitud de soporte técnico, en inglés, conteniendo todas las informaciones pertinentes al problema o incidente, entre las que se incluyen, el número de identificación del site, nivel de severidad del incidente, software/Release/Versión/Service Pack o gen level, sistema operativo/versión, plataforma, una descripción del problema o incidente y, si los hay, archivos de registro/test case, volcados de memoria, y listas de archivos. Usted debe proporcionar el nombre(s) e información de contacto, incluyendo dirección de e-mail y números de teléfono del personal técnico familiarizado con el problema o incidente y su entorno. Usted debe ejecutar rutinas de diagnóstico, en caso de que CA las proporcione, e informar de los resultados a CA. Usted acepta continuar comunicándose con CA para verificar la existencia del problema del software y proporcionar información sobre las condiciones en las cuales el problema podría ser reproducido. Para problemas de Severidad 1, CA podrá solicitar que su contacto técnico esté disponible las 24 horas del día para ofrecer más documentación y pruebas de resolución, para que CA continúe avanzando en la solución del incidente.

5. Limites del Soporte Técnico

Los servicios de mantenimiento y soporte in situ (“on-site”) no están incluidos dentro del alcance del Soporte de CA.

CA no estará obligada a prestar soporte técnico respecto de: el software que no sea de CA; el software de CA que no se utilice de conformidad con la Documentación del producto; modificaciones del software de CA; código personalizado proporcionado por el cliente o por cualquier otro tercero o que no forme parte de las funcionalidades básicas del producto de software de CA; los problemas asociados a productos de software que se ejecuten en hardware, sistemas operativos o software de terceros no soportados. Todos estos servicios podrán estar disponibles sujetos al pago de las tarifas correspondientes, si CA así lo determina. En caso de que se preste este tipo de soporte, podrá estar limitado a la entrega de Fixes publicados para problemas conocidos previamente del software de CA, y no incluirá soporte para nuevas instalaciones o implementaciones de software de CA soportado en entornos de terceros no soportados, ni nuevas releases del hardware, sistemas operativos o software de terceros no soportados. En última instancia, usted podrá verse obligado a actualizarse a un producto o release, plataforma de hardware, framework, base de datos o configuración de sistema operativo de terceros, conforme esté aprobado o certificado en las especificaciones publicadas de CA, para continuar recibiendo los servicios de soporte técnico de CA.

CA no será responsable de los cambios en su hardware o en su entorno que puedan ser necesarios como resultado de un Workaround o Fix. Usted reconoce y acepta que cualquier cambio que decida hacer en su sistema operativo podrá afectar de manera adversa al rendimiento del software de CA. A pesar del soporte técnico que se le preste conforme a esta Política, CA no será responsable de estos efectos sobre el software de CA ni de ninguna degradación del rendimiento que pueda derivarse de tales cambios. CA no está obligada a prestarle soporte técnico si usted no cumple con sus responsabilidades conforme a lo estipulado en este documento.

La prestación de servicios de consultoría no está incluida en el Soporte de CA. El Soporte de CA no incluye la realización de implementaciones, instalaciones ni despliegues, lo que incluye, entre otras cosas: el diseño, la revisión o validación de la arquitectura de implementación; las tareas operativas continuas del sistema; ni las actividades realizadas a través de “staff augmentation”.

6. Política de Fin de Servicio

Conforme se ponen a disposición del público en general nuevas Versiones y Releases de los productos de software, las Versiones y Releases anteriores se quedan obsoletas. De conformidad con esta Política, corresponde a CA decidir, según su exclusivo criterio, cuándo finaliza una Versión o Release de un producto de software de CA deviene EOS y cuál será su fecha de finalización de servicio (“Fecha de EOS”). CA también podrá retirar el soporte a cualquier sistema operativo, plataforma, aplicación o base de datos siguiendo el proceso de finalización de servicio (EOS). Cuando una Versión o Release alcanza su Fecha de EOS, ya no se proporcionará respecto de la misma ningún desarrollo, Service Pack ni Fix y cesará el Soporte de CA para dicha Versión o Release. Esto no afecta a las obligaciones contraídas por escrito entre usted y CA por las que CA haya acordado previamente prestarle servicios de mantenimiento y soporte durante un período determinado, en cuyo caso dichos servicios se prolongarán únicamente hasta que concluya ese período concreto.

CA empleará esfuerzos razonables para notificar a los licenciatarios la Fecha de EOS de una Versión o Release con un mínimo de doce (12) meses de antelación. Si un tercero retira el soporte respecto de cualquier sistema operativo, plataforma, aplicación o base de datos, es posible que CA no pueda proporcionar un período de notificación de la fase de EOS superior al que proporcione ese tercero. Las notificaciones del estado de un producto de software pueden incluir información de la ruta de migración o actualización. Las notificaciones del estado de los productos de CA le podrán ser comunicadas a través de su persona de contacto en/representante de CA, por carta, fax o correo electrónico, y/o mediante la publicación de dicha notificación en CA Support Online.

Tras la Fecha de EOS de una Versión o Release, CA continuará prestando soporte para el producto de software de CA en su Versión o Release posterior (o bien, si solamente se ha retirado el soporte para determinado sistema operativo, plataforma, aplicación o base de datos, para los entornos soportados restantes). CA recomienda que los licenciatarios de Versiones o Publicaciones que sean objeto de una notificación de EOS se actualicen a la Versión o Release soportada más reciente. Si usted desea obtener servicios de mantenimiento y soporte para una Versión o Release que ha alcanzado su Fecha de EOS, puede recurrir a una de las siguientes opciones:

- a. adquirir Soporte Extendido de CA (“CA Extended Support”) para esa Versión o Release, siempre que CA haya puesto esta oferta a su disposición y usted cumpla los requisitos establecidos para ello; o
- b. continuar utilizando la Versión o Release, de acuerdo con los términos de su licencia, y utilizar únicamente el Autoservicio de Soporte.

7. Política de Estabilización

Un producto de software de CA pasa a estar estabilizado cuando ya no está previsto realizar ninguna mejora, Versión, Release, desarrollo ni Service Pack, pero todas las demás funciones de Soporte de CA continúan en vigor, incluida la entrega de Fixes. Las funciones y funcionalidades quedan “congeladas” en el nivel de Versión o Release actual. Los licenciatarios recibirán una notificación de que una Versión o Release de un producto de software de CA se ha estabilizado. Las notificaciones del estado de soporte de un producto de software pueden incluir información de la ruta de migración o actualización. Las notificaciones del estado de los productos de CA le podrán ser comunicadas a través de su persona de contacto en/representante de CA, por carta, fax o correo electrónico, y/o mediante la publicación de dicha notificación en CA Support Online. Puesto que esta fase precede a la fase de EOL, es posible que se le ofrezca la oportunidad de obtener la licencia de un producto de software de CA alternativo que proporcione funcionalidades parecidas o, en algunos casos, mejoradas.

8. **Política de Fin de Vida**

CA decide, según su exclusivo criterio, cuándo un producto de software de CA alcanza su fase de EOL y cuál será la fecha de finalización de vida ("Fecha de EOL"). Cuando un producto de software de CA alcanza su Fecha de EOL, ya no se proporcionará ningún futuro desarrollo, Actualización, Service Pack ni Fix, para ninguna Versión o Release de dicho producto de CA. Además, cesará el Soporte de CA respecto de dicho producto de software de CA. Esto no afecta a las obligaciones contraídas por escrito entre usted y CA por las que CA haya acordado previamente prestarle servicios de mantenimiento y soporte durante un período determinado, en cuyo caso dichos servicios se prolongarán únicamente hasta que concluya ese período concreto.

CA empleará esfuerzos razonables para notificar a los licenciatarios la Fecha de EOL de un producto de software de CA con un mínimo de doce (12) meses de antelación. Las notificaciones del estado de un producto de software pueden incluir información de la ruta de migración o actualización. Las notificaciones del estado de los productos de CA le podrán ser comunicadas a través de su persona de contacto en/representante de CA, por carta, fax o correo electrónico, y/o mediante la publicación de dicha notificación en CA Support Online.

CA podrá poner a su disposición la obtención de una licencia de un producto de software de CA alternativo que proporcione funcionalidades parecidas o, en algunos casos, mejoradas. CA recomienda a los licenciatarios de productos de software que alcancen su fase de EOL que estudien la posibilidad de migrar a ese producto de software alternativo. Es posible que CA pueda ayudarle a formular e implementar un plan de migración mediante un servicio sujeto al pago de los honorarios correspondientes. Si usted desea obtener servicios de mantenimiento y soporte para un producto de software de CA que ha alcanzado su Fecha de EOL, puede recurrir a una de las siguientes opciones:

- a. adquirir Soporte Extendido de CA ("CA Extended Support") para ese producto de software, siempre que CA haya puesto esta oferta a su disposición y el cliente cumpla los requisitos establecidos para ello; o
- b. continuar utilizando el producto de software, de acuerdo con los términos de su licencia, y utilizar únicamente el Autoservicio de Soporte.

9. **Soporte para Appliance de Hardware suministrado por CA**

El soporte para un appliance de hardware proporcionado por CA integrado y usado para uno o varios productos de software preinstalados con licencia de CA se proporciona de acuerdo con la Política y Términos de Soporte para Appliance de Hardware de CA ("CA Supplied Appliance Hardware Support Policy and Terms") publicados en CA SupportOnline, en <http://support.ca.com>.

10. **Titularidad**

Pertenece exclusivamente a CA Europe, S.a.r.l. y/o sus licenciadores la titularidad/propiedad sobre todos los derechos de propiedad intelectual (entre los que se incluyen, a título enunciativo pero no limitativo, derechos de patente, derechos de autor (copyright), marcas comerciales y secretos comerciales) sobre el software de CA, el Soporte de CA y la Documentación, así como sobre cualesquiera trabajos derivados de los mismos o entregables proporcionados en relación con ellos, y todo el fondo de comercio que se genere del uso del software de CA, el Soporte de CA y la Documentación. En la medida en que CA le proporcione entregables como parte del Soporte de CA, CA Europe, S.a.r.l. le otorga una licencia no exclusiva para utilizar esos entregables para sus fines internos únicamente, de manera coherente con la finalidad para la que le hayan sido proporcionados. Usted no entregará ni revelará a ningún tercero la citada propiedad intelectual salvo en la medida en que lo permita esta Política y Términos de Soporte. Además, adoptará las medidas adecuadas para cumplir con sus obligaciones en virtud del presente documento, lo que incluye la transmisión de instrucciones/suscripción de acuerdos con aquellos empleados suyos a quienes se permita el acceso a la citada información.

CA no está imposibilitada ni restringida para desarrollar software o materiales, o documentación relacionada que sea o pueda ser considerada como competencia de cualquier software o materiales que se le hayan suministrado a usted como parte del Business Critical Support, independientemente de su semejanza. Las ideas, conceptos, know-how o técnicas utilizadas o desarrolladas por CA durante la ejecución del Soporte de CA, pueden ser utilizados posteriormente por CA en cualquiera de sus otras actividades comerciales. CA no está limitada en su capacidad de reasignar personal de CA que haya prestado servicios conforme a la presente Política para la realización de servicios de soporte similares para otros clientes.

Política y Términos de Soporte de CA: 1 de Octubre de 2011