

# Documentación Específica del Programa

La oferta de Soporte de CA (“Mantenimiento”) que se nombra a continuación se proporciona bajo los siguientes términos y condiciones y en su defecto, conforme a lo establecido en el Formulario de Pedido suscrito entre Usted y la entidad de CA (“CA”) a través de la cual Usted ha adquirido este Mantenimiento. Estos términos y condiciones entrarán en vigor en la “Fecha de Entrada en Vigor” establecida en dicho Formulario de Pedido.

## **Oferta del Soporte de CA: CA Extended Plus Support**

### **Términos del CA Extended Plus Support**

Para obtener el CA Extended Plus Support para un producto o productos de CA, usted debe ser cliente activo del Soporte de CA durante el período para el cual adquiere CA Extended Plus Support, según se establece en el Formulario de Pedido. El Soporte de CA se proporciona de acuerdo con la Política y Términos de Soporte de CA, que se encuentra disponible en <http://support.ca.com> y se incorpora a continuación por referencia. Todos los términos que aparecen en mayúsculas tienen sus definiciones establecidas en la Política y Términos de Soporte de CA a menos que se definan en este documento. El CA Extended Plus Support se proporciona de forma adicional a los servicios descritos como Soporte de CA y no está disponible si CA no tiene la obligación de proporcionarle Soporte de CA. (En lo que se refiere a la sección 10 de la Política y Términos de Soporte de CA, el CA Extended Plus Support se considera “Soporte de CA”).

### **Aplicabilidad del CA Extended Plus Support**

El CA Extended Plus Support se ofrece para determinadas Versiones y/o “Releases” de productos de software de CA que se han retirado oficialmente y han alcanzado su fin de servicio (“EOS”) o su finalización de vida útil (“EOL”). Usted sólo puede recibir el CA Extended Basic Support si está al día respecto al pago de todos los importes relativos a licencias y mantenimiento y cumple además con sus obligaciones contractuales.

### **Alcance del CA Extended Plus Support**

Además de los servicios de soporte proporcionados como parte del Soporte de CA, el CA Extended Plus Support consiste en soporte técnico para determinadas Versiones y Releases de software de CA instaladas en determinadas ubicaciones (“sites”) para los cuales se haya contratado el CA Extended Plus Support (“Programas Cubiertos”). Se proporcionará CA Extended Plus Support para los Programas Cubiertos, por vía telefónica, online y por correo electrónico. Se proporcionarán los siguientes servicios además de los incluidos en el Soporte de CA:

- ✓ Acceso directo a soporte técnico, ya sea a través de CA Support Online o por teléfono.
- ✓ Soporte 24x7x365 para las incidencias de severidad 1 en entornos de producción.
- ✓ Acceso a soluciones y correcciones (“Fixes”) existentes y publicadas.
- ✓ Asistencia para desarrollar Workarounds ante problemas, como una solución permanente
- ✓ Análisis de “dumps” para ayudar en el diagnóstico de la incidencia reportada.
- ✓ En los casos en que sea posible, discrecionalmente por parte de CA, soluciones a problemas de alto impacto.

### Exclusiones

- ✓ Soporte para versiones alteradas o modificadas de los Programas Cubiertos.
- ✓ Desarrollo y distribución de “Service Packs” adicionales para los Programas Cubiertos.
- ✓ Soporte o revisión de las solicitudes de mejora relacionadas con los Programas Cubiertos.
- ✓ Portabilidad del código de cualquier Versión o Release de productos de software de CA en su versión de disponibilidad general (“GA”) a la Versión o Release de cualquiera de los Programas Cubiertos.
- ✓ Certificación de los programas cubiertos con:
  - Nuevas Versiones o Releases de productos de software de CA que interactuaban con los Programas Cubiertos en el momento en que se contrató el CA Extended Plus Support

- Nuevas versiones de productos de software, sistemas operativos y/o hardware de terceros
- ✓ Soporte para los Programas Cubiertos que se ejecuten en un entorno operativo o de hardware que CA no hubiera certificado en el momento en que los Programas Cubiertos eran/estaban en situación de GA
- ✓ Soporte en entornos operativos que utilicen software o hardware de terceros en los que soporte para el software o hardware de terceros ya no esté disponible comercialmente y en que se sospeche que el problema del Programa Cubierto radica en o es producto del software o hardware de terceros

#### **Términos adicionales para el CA Extended Plus Support**

- (a) Sin el previo consentimiento por escrito de CA, no ofrecerá empleo, ni intentará inducir a cualquier empleado de CA que proporcione o esté relacionado con CA Extended Plus Support a que abandone el empleo en CA. Ello durante el periodo de duración del CA Extended Plus Support y durante un período de doce (12) meses posteriores a su finalización.
- (b) Los Programas Cubiertos se deben mantener en la Versión, Release o Nivel de Service Pack especificados en la fecha en a que Usted adquiera Extended Plus Support.
- (c) CA se reserva el derecho de seleccionar y asignar los ingenieros de soporte y otros recursos de soporte tal y como se considere apropiado para el cumplimiento de esta Documentación Específica del Programa. Además, CA tendrá derecho a utilizar empleados o subcontratistas para actuar como ingenieros de soporte, no siendo necesario su consentimiento para el nombramiento de un subcontratista para llevar a cabo CA Extended Plus Support.