

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 de Soporte de CA: Soporte de CA para Productos de Distribuido

Condiciones del Soporte de CA

El Soporte de CA consiste habitualmente en servicios de soporte técnico para el software de CA prestados telefónicamente, online o por correo electrónico por ingenieros de soporte cualificados, así como en las actualizaciones de ese software, todo ello de conformidad con la Política y Términos de Soporte de CA disponibles en <http://support.ca.com> y que se incorporan al presente documento por referencia. En el caso de que se produzca algún conflicto entre las condiciones de esta Documentación Específica del Programa y la Política y Términos de Soporte de CA, prevalecerán las condiciones descritas en esta Documentación Específica del Programa. La Política y Términos de Soporte de CA se aplicarán asimismo a todas las ofertas que se pongan a disposición de los clientes de Soporte de CA de manera independiente, en cuyo caso se considerará que tales ofertas forman parte del “Soporte de CA” a los efectos de ese documento.

Aplicación del Soporte de CA

El Soporte de CA se ofrece conforme al presente documento para todos los productos de software de CA de distribuido que están disponibles de forma generalizada (“generally available”), a no ser que CA designe un producto específico de software como no apto para recibir soporte o que CA conceda la licencia de ese software “tal cual” (“as is”) sin garantías de ningún tipo. Usted solamente tendrá derecho a recibir Soporte de CA si está al corriente de pago de todos los importes relativos a licencias y mantenimiento y siempre que cumpla con sus obligaciones contractuales.

Protección de Actualizaciones (“Upgrades”)

El Soporte de CA de CA incluye protección de Actualizaciones, lo que le ayuda a obtener las últimas correcciones, características y funcionalidades para los productos elegibles cuya licencia ha obtenido de CA Europe S.a.r.l.. El término “Actualizaciones” incluye las revisiones de la Documentación, las correcciones de errores, las mejoras de productos, los “Service Packs”, Releases y Versiones del software de CA que CA ponga como de disponibilidad general para sus clientes a los que presta Soporte de CA, sin cargo adicional en concepto de licencia exceptuando los gastos de envío si proceden. El término Actualizaciones no incluye las ofertas ni los productos cuya licencia conceda CA Europe S.a.r.l. por separado y no se deriven de los productos o la Documentación existentes ni se basen en ellos. En ocasiones, las Actualizaciones se denominan “actualizaciones del producto” (“product updates”) o “actualizaciones de software” (“software updates”) en documentación antigua. Las Actualizaciones se proporcionan exclusivamente en caso de estar disponibles y CA no tiene obligación alguna de desarrollar ningún programa ni funcionalidad adicional. Encontrará más detalles al respecto en la Política y Términos de Soporte de CA.

Alcance del Soporte de CA

El alcance del Soporte de CA descrito en esta Documentación Específica del Programa se limita a los productos de distribuido de CA.

De acuerdo con los servicios de soporte suministrados al amparo de la Política y Términos de Soporte de CA, disponible en <http://support.ca.com>, el Soporte de CA incluye los siguientes servicios de soporte:

- ✓ Soporte 24x7x365 para las incidencias de Severidad 1
- ✓ Soporte para incidencias de Severidad 2-4 durante el horario normal de oficina



- ✓ Acceso directo a CA Support y la posibilidad de abrir y gestionar incidencias de soporte a través de CA Support Online o por teléfono
- ✓ Soporte "self-service" 24x7x365, a través de CA Support Online
- ✓ Objetivos estándar de tiempo de respuesta
- ✓ Soporte para instalaciones básicas
- ✓ Soporte operacional y multiplataforma
- ✓ Soporte interoperativo
- ✓ "Fixes", "Service Packs" y actualizaciones de Documentación
- ✓ Actualizaciones de "Release"
- ✓ Actualizaciones de Versión
- ✓ Notificación proactiva de "fixes"
- ✓ Diagnósticos a través de consolas remotas
- ✓ Número ilimitado de problemas/incidencias
- ✓ "Newsletter" técnica y acceso a comunidades globales de usuarios y a grupos regionales de usuarios
- ✓ Hasta dos (2) contactos designados y autorizados por cada producto con licencia de CA, que actuarán como interlocutores con Soporte de CA (personas de contacto designadas). Estos 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.

Opciones Adicionales para Clientes de Soporte de CA

CA podrá poner otras ofertas de soporte a disposición de sus clientes que proporcionen formas específicas, personalizadas o más completas de soporte mejorado. Es imprescindible ser un cliente activo de Soporte de CA para obtener soporte adicional conforme a estas ofertas.