

SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO “ENTERPRISE ACTIVE” CON NOMBRE DEL CONTACTO

El Cliente es el licenciatarario de ciertos productos de Software AG en virtud de un Contrato de Licencia y Mantenimiento que el Cliente ha suscrito con una subsidiaria de Software AG (en adelante “**el Proveedor**”). Los servicios de soporte y mantenimiento que el Proveedor se ha comprometido a prestar en el Contrato de Licencia y Mantenimiento están descritos en el presente documento, el cual se incorpora por referencia y forma parte del Contrato de Licencia y Mantenimiento.

1 DEFINICIONES

1.1 **Definiciones:** Salvo que el propio contexto exija otra interpretación, las siguientes palabras y expresiones tendrán el siguiente significado cuando se utilicen en el Contrato:

“Días Hábiles”	se referirá a los días de lunes a viernes, excluyendo los días festivos en el país en el que se está ubicada la dirección del Cliente detallada en la primera página del debido Contrato de Licencia y Mantenimiento y que corresponde con los días operativos de Soporte Técnico Global.
“Horas Laborables”	se referirá a las horas desde las 8:00am hasta las 5:00pm en un Día Hábil en el centro de apoyo oportuno: (a) EMEA – 8am a 5pm Central European Time (CET) (b) APJ – 8am a 5pm Malaysia Time (MYT) (c) US – 8am a 5pm Mountain Time (MT) Las horas de funcionamiento de Soporte Técnico Global podrán ser modificadas ocasionalmente.
“Perfil de entorno técnico del cliente (TEP)”	El cliente proporcionaría información sobre su entorno técnico como por ejemplo, pero sin limitarse a: el hardware, el sistema operativo y su versión, la base de datos y su versión, Java Virtual Machine y su versión, los productos instalados de Software AG y sus versiones, así como cualquier otra información sobre otros componentes que sean relevantes de compartir. Esta información se mantendrá por separado para cada uno de los entornos instalados (Desarrollo, Prueba, Producción, etc.).
“Documentación”	se referirá a los manuales de usuario que el Proveedor proporciona a los titulares de la licencia del Software.
“Error”	significará cualquier fallo verificable y reproducible del Software que no cumpla con las especificaciones de dicho Software. No obstante, “Error” no incluirá ningún fallo causado por: (i) el uso o funcionamiento del Software con cualquier otro software o código o en un entorno que no sea el pretendido o recomendado en la Documentación, (ii) modificaciones al Software que no hayan sido realizadas ni autorizadas por escrito por el Proveedor, o (iii) cualquier virus, defecto o error en un software de terceros utilizado con el Software.
“Corrección del Error”	significará una modificación o adición al Software o una eliminación de parte del mismo, que ocasione que dicho Software cumpla de forma substancial con las especificaciones entonces aplicables, o un procedimiento o rutina que, cuando se implementa durante el uso normal del Software, elimina cualquier efecto adverso material sobre el Cliente causado por un Error. Corrección del Error puede ser una corrección, una solución provisional (workaround), una solución definitiva (fix), un paquete de Servicios (Service pack) o un lanzamiento de Servicios (Service release).
“Correcciones”	significará correcciones de problema a nivel de componente para resolver incidencias específicas. Estas incidencias pueden ser identificados en los QA labs del Proveedor, o en las instalaciones del cliente. Las Correcciones son: (d) Puestas a prueba para asegurarse que la incidencia se resuelve dentro del marco de configuración. (e) Acumuladas en subcomponentes funcionales, por ejemplo, Integration Server Scheduler (f) Periódicamente incluidas en Paquetes de Servicios acumulativos o en Lanzamientos de Servicios. (g) Puestas a disposición de otros clientes a través del Portal de Soporte de Software AG.
“Contrato de Licencia y Mantenimiento”	significará el Contrato de Licencia y Mantenimiento bajo el cual el Software se licencia al Cliente.
“Versión Mayor”	significará una versión en la que nuevas prestaciones y funcionalidades son entregadas. Algunas versiones mayores pueden contener cambios de arquitectura, requiriendo por ello reinstalar para actualizar, en lugar del simple “install over” que es característico de Versiones Menores y Paquetes de Servicios (Service Packs) y Lanzamientos de Servicios (Service Releases). Una versión identificada mediante un incremento en el primer decimal “X.0” es considerada una versión mayor.
“Versión Menor”	significará una versión en la que nuevas prestaciones y características son entregadas conjuntamente con Correcciones (fixes). Versiones identificadas con el número a la derecha del decimal “X.Y” son normalmente consideradas versiones menores, p. ej. las versiones menores de webMethods 9.7 o Natural 6.3. normalmente ofrecen un paquete unitario fácilmente instalable y un paquete “install over” para la actualización.
“Lanzamiento de Servicios”/“Paquete de Servicios”	significa una actualización del producto planificada en la que se incluye una acumulación de Correcciones. Puede además incluir nuevas funcionalidades. Estos Lanzamiento de Servicios/Paquete de Servicios se reconocen por usar SP o SR en la numeración e.g. Producto AX Y SP1 o Producto B C Y SR 1. En los casos en que se identifica una versión integra, los Lanzamientos de Servicios/Paquetes de Servicios se reconocen por la tercera parte de la numeración de la versión (“X Y Z”). Los Lanzamientos de Servicios/Paquetes de Servicios ofrecen una forma sencilla de llevar a cabo la actualización al instalarse sobre la versión existente. Para obtener un soporte óptimo, los Clientes deben actualizar el software al último Lanzamiento de Servicios/Paquete de Servicios.
“Software”	se referirá a los programas de software cuya licencia ha sido concedida al Cliente según lo estipulado en el Contrato de Licencia y Mantenimiento.
“Soporte Técnico Global”	se referirá al Soporte Técnico Global del Proveedor, que proporciona Soporte y los servicios de mantenimiento al Cliente.
“Portal de Soporte Técnico”	se referirá al sistema de Soporte Técnico del Proveedor a través de la web, diseñado con servicios proactivos, información y Correcciones de Errores.

2 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1 **Introducción:** El Cliente tiene derecho a recibir los siguientes servicios para el Software previo pago de la cuota de soporte y mantenimiento y según las condiciones acordadas. En el caso que el Cliente tenga más de una licencia de uso del Software, el Cliente deberá de tener en vigor Servicios de Soporte y Mantenimiento para todo (y no solo para parte) del Software bajo licencia. – la rescisión parcial no está permitida.
- 2.2 **Servicio de Soporte y Mantenimiento Enterprise Active:** El Servicio de Soporte y Mantenimiento Enterprise Active incluye los siguientes servicios:
- Acceso veinticuatro (24) horas al Portal de Soporte Técnico, incluyendo acceso de contactos técnicos autorizados del cliente (CTAs) al sistema para la presentación de informe de peticiones para buscar y presentar errores, acceso a información sobre nuevos productos, documentación, centro de conocimiento, e información sobre las Correcciones (fixes) disponibles
 - Respuesta inicial 24x7 de Soporte Técnico para todos los incidentes en el tiempo de reacción definido. El número de teléfono está disponible en el Portal de Soporte Técnico. Si no son ofrecidas en el idioma local, el soporte telefónico se facilitará en inglés. Fuera de Días Hábiles y Horario Laboral, todas las comunicaciones serán solamente en inglés. Con respecto a la línea de productos Trendminer de Software AG, el servicio de soporte para incidentes de crisis se proporciona únicamente durante el horario comercial.
 - Plan de resolución dentro de las primeras cuatro horas desde la recepción del incidente de Crisis.
 - Prioridad en la cola de soporte incidencias que tengan el mismo nivel de severidad.
 - Soporte en varias regiones (véase la sección 4 más abajo).
 - Número ilimitado de contactos técnicos autorizados (CTA) del cliente habilitados para acceder al Portal de Soporte Técnico. Todos los CTAs deberán tener las debidas cualificaciones profesionales y técnicas y ser asignados internamente por el cliente para responder preguntas de los usuarios acerca del Software. Para evitar el uso indebido del servicio, las consultas deberán ser realizadas solamente por los CTAs notificados a anteriormente. El cliente deberá revisar y actualizar la lista de CTAs una vez al año para garantizar la exactitud.
 - Sesiones online individuales con nuestros expertos en una variedad de temas. Las sesiones están limitadas a 4 consultas por año, pudiéndose solicitar sesiones adicionales (sujetas a disponibilidad). El listado de sesiones está disponible en el Portal de Soporte Técnico y podrá ser modificado ocasionalmente.
 - Información sobre nuevas características, acontecimientos y usos del Cliente.
 - Nombre del Contacto de Soporte:
 - Actúa como intercesor principal de los clientes con Global Support; por ejemplo, destaca incidentes importantes para sus clientes con Global Support;
 - Trabaja con el cliente para asegurar que el Perfil de Entorno Técnico del Cliente (TEP) esté en su lugar y actualizado;
 - Monitorea los nuevos incidentes para una progresión oportuna;
 - Actualiza trimestralmente el estado de los clientes, incluida la revisión del TEP;
 - La contraparte dentro de la organización del cliente será una única persona designada que será acordada entre las partes;
 - Disponible durante el horario de trabajo.

3 ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE Y DE LA DOCUMENTACIÓN

- 3.1 **Actualización del Software y de la Documentación:** Según disponibilidad, Soporte Técnico Global proporciona:
- Nuevas versiones de productos con licencia de Software AG;
 - Actualizaciones del Software que contienen Correcciones de Errores;
 - Actualizaciones de Documentación para el Software;
 - El proveedor publica información sobre la disponibilidad de actualizaciones del Software y de la Documentación disponible en el Portal de Soporte de Software AG.

4 PROCESAMIENTO DE INCIDENCIAS

- 4.1 **Introducción:** Las incidencias del cliente se recibirán en Soporte Técnico Global y se documentarán en el Portal de Soporte Técnico para su procesamiento. Al cliente se le dará un número de referencia del procesamiento de su solicitud para futuras referencias:
- Todas las incidencias de crisis deben ser notificadas a Soporte Técnico Global por teléfono. Cuando se envíe una Incidencia de Seguridad al Soporte Técnico Global, el Cliente deberá indicar este aspecto a la persona que le asista o indicar una alerta de seguridad en el ticket de solicitud de soporte que se envíe vía el portal de soporte.
 - Soporte Técnico Global responderá dentro del tiempo de reacción definido. Para incidencias críticas y estándar, la región apoyo activo comenzará a trabajar en la solución. Cuando la región por defecto del CTA se ponga en línea, se hará cargo de la titularidad del trabajo
 - La región por defecto tiene control de la incidencia, por lo que los incidencias críticos y estándar progresan sólo durante las horas de oficina de la región por defecto del CTA.
 - La región por defecto del CTA es la región donde se encuentra ese CTA o ha optado por definir esa región como su región por defecto. Por ejemplo, la región por defecto para los clientes en EMEA es EMEA, sin embargo, un CTA de EMEA puede optar por otra región.
 - Fuera de Días Hábiles, el cliente deberá notificar incidencias críticos y estándar a través de Portal de Soporte y debe contactar a Soporte Técnico Global a través del teléfono con la finalidad de obtener una respuesta dentro del tiempo de reacción acordado. El tiempo de reacción se mide desde el momento en que el cliente se pone en contacto con un ingeniero técnico.
 - Fuera de Horario Laboral y Días Hábiles, la comunicación será en inglés solamente.
 - A la hora de contactar a Soporte Técnico Global por teléfono, el cliente deberá proporcionar el número de incidencias/número de ticket para que el trabajo sobre el incidencia puede comenzar.
 - Soporte Técnico Global no tiene la obligación de resolver el problema del cliente dentro del tiempo de reacción o cualquier otro marco de tiempo.
 - El Proceso de Soporte para la Gestión se detendrá una vez se proporcione al cliente se una solución potencial y hasta que el cliente ha probado la solución. Si el cliente informa Soporte Técnico Global que la resolución propuesta no ha resuelto el problema, el Proceso de Soporte para la Gestión se reanuda
- 4.2 **Expectativas de Servicio:** Los siguientes niveles de severidad se utilizan para clasificar las incidencias del cliente. Estas clasificaciones garantizan un tratamiento coherente de incidencias atendidas por Soporte Técnico Global. Soporte Técnico Global determinará el nivel de severidad adecuada de acuerdo a la siguiente tabla:

Nivel de Severidad	Crisis	Crítico	Estándar
Definición	El problema del cliente tiene un impacto grave en el negocio. El cliente no puede utilizar el Software, lo que conlleva un gran perjuicio para el desarrollo de su actividad. El trabajo no puede desarrollarse	El problema del cliente tiene un impacto significativo en el negocio. Sin embargo, se puede seguir trabajando de forma restringida. El Software puede utilizarse pero de manera muy limitada. No hay	El problema del cliente tiene algún impacto en el negocio. El Software puede utilizarse y solo causa algunos inconvenientes. Puede ser un error menor, un error de documentación o de funcionamiento incorrecto de la

	normalmente.	ninguna solución alternativa adecuada disponible. El cliente está sufriendo una pérdida significativa del servicio.	aplicación, que no dificulta el funcionamiento del sistema de manera significativa.
Tiempo de Reacción	30 Minutos durante Horario Laboral: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	2 Horas Laborables: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.	1 Día Hábil: llamada telefónica o respuesta mediante correo electrónico.
Cola de Prioridad	Los incidencias serán priorizados por delante de las incidencias de soporte estándar del mismo nivel de prioridad.		
Proceso de Escalamiento del Proveedor	Después de 1 día: Regional Director Support Después de 2 días: Global Vice President Support Después de 3 días: Global Senior Vice President Support Después de 5 Días: Chief Operating Officer.	Después de 5 Días Hábiles: Regional Director Support Después de 7 Días Hábiles: Global Vice President Support Después de 9 Días Hábiles: Global Senior Vice President Support Después de 11 Días Hábiles: Chief Operating Officer.	No es aplicable.
Informe (periodo de tiempo)	El plan de resolución entregado dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la notificación del Incidente de Crisis incluirá, a la sola discreción de Software AG, una de las siguientes soluciones: (i) una definición de la solución propuesta al problema; (ii) la descripción de una solución temporal mientras que Software AG desarrolla o establece una solución definitiva; (iii) un plan de acción documentado que incluirá: - estado actual de la resolución; - tiempo estimado para la próxima comunicación; - responsable(s) en Software AG - obligaciones del clientes (por ejemplo, suministro de archivos de registro, etc.)	Diariamente o según lo convenido entre el Cliente y Soporte Técnico Global.	Como se ha acordado con Soporte Técnico Global, caso por caso.
Medida de Reacción	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	El cliente recibe un plazo para la Corrección del Error.	• Información sobre la fecha de publicación de la actualización del Software que solucionará el problema • Indicación de que se están llevando a cabo cambios/mejoras de acuerdo con la estrategia del Proveedor.
Esfuerzos Requeridos	Esfuerzos económicamente justificables dentro de los recursos estándar.	Esfuerzos razonables dentro de los recursos estándar.	Esfuerzos razonables dentro de los recursos estándar.

- 4.3 **Herramientas y Procesos:** Soporte Técnico Global usa los siguientes procesos y herramientas para resolver o tratar de encontrar una solución temporal a los problemas del cliente:
 Diagnóstico/análisis del Fallo para los productos del Proveedor:
 (a) Evaluación de los datos del cliente facilitados (incluida la información de diagnóstico);
 (b) Clasificación de la situación descrita como problema del producto, del usuario o de un tercero;
 (c) Investigación en el Centro de Conocimiento de Soporte Técnico;
 (d) Reproducción de la situación de error (si es posible);
 (e) Coordinación con el desarrollo del producto.
 Se proporcionarán resultados y/o soluciones, o soluciones alternativas por alguno de los siguientes medios:
 (f) Teléfono;
 (g) Portal de Soporte Técnico;
 (h) E-mail;
 (i) Soportes de datos.
- 4.4 **Diagnóstico a Distancia:** Soporte Técnico Global puede llevar a cabo un diagnóstico a distancia para facilitar el análisis de los problemas. En ese caso, Soporte Técnico Global accederá al entorno del cliente mediante una Herramienta de Diagnóstico Online a Distancia, con la única finalidad de analizar el problema y elaborar un diagnóstico. El acceso a distancia al entorno del cliente se llevará a cabo en horas laborables, a la hora a la que acuerden el cliente y Soporte Técnico Global
- 5 SERVICIOS QUE NO ESTÁN CUBIERTOS POR LOS SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**
- 5.1 **Servicios Adicionales:** Además de los Servicios de Soporte y Mantenimiento descritos en este documento, el Cliente puede solicitar servicios adicionales de soporte y mantenimiento. Dependiendo de la disponibilidad, dichos servicios pueden ser ofrecidos en contrato de servicios específico y sujeto al pago de las cuotas pertinentes. Información adicional está disponible en el Portal de Soporte Técnico.
- 5.2 **Material de Terceros:** En el caso de que versiones de programas particulares de terceros ofrecidas al Cliente para poder operar el Software (Java virtual machines, applications, frameworks, y bases de datos) ("**Programas Adjuntos**") ya no sean aceptadas como compatibles por los

respectivos fabricantes, el Proveedor no estará obligado a corregir los errores que sean provocados por los Programas Adjuntos o a responder a las incidencias notificadas por el Cliente.

6 FIN DEL MANTENIMIENTO

- 6.1 **Roadmap:** El roadmap para la prestación de Servicios de Soporte y Mantenimiento con respecto a las versiones mayores y versiones menores se publica en el Portal de Soporte Técnico. El Cliente no será notificado y será su responsabilidad hacer el seguimiento de las Actualizaciones publicadas en el Portal de Soporte Técnico. Las fechas en que se dará por terminado los Servicios de Soporte y Mantenimiento con respecto a las versiones principales y versiones menores ("**Fin de Mantenimiento**") serán publicados en el Portal de Soporte Técnico de y pueden cambiar ocasionalmente.
- 6.2 **Apoyo Sostenido:** Después de Fin de Mantenimiento, el Proveedor no tendrá ninguna obligación de proporcionar nuevas correcciones, si bien (durante un mínimo de 12 meses a partir de Fin de Mantenimiento) proporcionará soporte telefónica o a través de la web ("**Apoyo Sostenido**") al Cliente respecto a la correspondiente Versión Mayor y/o Versión Menor. - Todas las correcciones disponibles antes del Fin del Mantenimiento ("**Correcciones Disponibles**") seguirán estando a disposición del Cliente.
- 6.3 **Fin del Apoyo Sostenido:** Al concluir el Apoyo Sostenido, el Proveedor (mientras que el cliente siga recibiendo y pagando por el Servicio de Soporte y Mantenimiento) continuará permitiendo que el Cliente pueda acceder a consejos y Correcciones (Fixes) disponibles solamente
- 6.4 **Nuevas Correcciones:** Una vez concluido el Fin del Apoyo Sostenido, soporte completo y nuevas correcciones pueden estar disponibles a discreción del Proveedor sujeto al pago de un cargo adicional - los detalles acerca de la obtención de un contrato de Extensión de Fin de Mantenimiento (EME) están disponibles a petición del interesado.

7 RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- 7.1 **Responsabilidad del Cliente:** Los servicios que se llevarán a cabo están sujetos a las siguientes condiciones:
- (a) La firma por el cliente de un Contrato de Soporte y Mantenimiento con el Proveedor y el pago de las respectivas cuotas de soporte y mantenimiento.
 - (b) La firma de un Contrato de Licencia con el Proveedor con respecto al Software y el pago de las respectivas cuotas de licencia.
 - (c) Que el Software se instale en el emplazamiento del Cliente.
 - (d) Que el Cliente facilite a Soporte Técnico Global el acceso remoto al entorno del Cliente que requiere soporte.
 - (e) Que el Cliente facilite las herramientas adecuadas que permitan el acceso a distancia al Soporte Técnico Global (por ejemplo, el Sistema de Control del Problema Interactivo (IPCS), la Opción de Tiempo Compartido (TSO), el Emulador de Terminal, o el Visualizador de Red, etc.).
 - (f) Que el Cliente establezca las medidas de seguridad necesarias para asegurar que el acceso de Soporte Técnico Global se limita a las áreas permitidas.
 - (g) Que el Cliente haya instalado los niveles de actualización que admite el Software en ese momento.
 - (h) Que el Cliente use hardware, sistemas operativos y bases de datos que sean compatibles con las especificaciones y la versión del Software que se encuentran bajo soporte en el momento en que la petición del Cliente tiene lugar; la versión bajo soporte del Software en el momento en que la petición del Cliente tenga lugar se puede identificar en el Portal de Soporte Técnico de Software AG.
 - (i) Que el Cliente facilite a Soporte Técnico Global:
 - la información y ayuda necesarias, tal y como el Soporte Técnico Global de lo solicite, teniendo en cuenta el entorno del cliente (incluido el tiempo de computación adecuado) y toda la información necesaria del error
 - la habilidad específica de una tercera persona, relevante para el entorno del cliente, si fuera necesario
 - información sobre cualquier herramienta de Software utilizada si así lo solicita Soporte Técnico Global
 - información del diagnóstico, tal como pistas, capturas, parámetros, etc., si así lo solicita Soporte Técnico Global.
 - (j) El Cliente mantiene el TEP en asociación con Software AG Global Support.
 - (k) El Cliente debe asistir a un webinar sobre la incorporación de Software AG Global Support.