

Anexo del Acuerdo de asistencia para empresas de Rocket Software

Asistencia ampliada

El presente Anexo facilita una descripción de los términos y condiciones adicionales en virtud de los cuales Micro Focus ofrece asistencia ampliada a la entidad compradora ("usted" o "el cliente"), ya sea de manera directa o a través de un distribuidor autorizado. Este Anexo complementa y forma parte del Acuerdo de asistencia para empresas de Micro Focus. En caso de que exista cualquier conflicto entre las disposiciones de este Anexo y las del Acuerdo de asistencia para empresas, prevalecerá lo dispuesto en el presente documento. Por "Micro Focus" o "nuestro" y sus derivados se entiende la entidad legal autorizada por Micro Focus para otorgar la licencia del software para el que se adquirió la asistencia ampliada en el país en el que se ofrecen estos servicios.

Una vez que finaliza el periodo de mantenimiento actualizado, la nueva versión del producto entra en mantenimiento de asistencia. Si un cliente del servicio de asistencia necesita poder abrir incidencias y recibir asistencia técnica o soporte para defectos importantes o críticos en lo relativo a nuevas versiones de productos durante el periodo de mantenimiento de asistencia, debe adquirir un plan de asistencia ampliada. Las tarifas del plan de asistencia ampliada se suman a las existentes del Acuerdo de asistencia para empresas y del servicio de asistencia general.

Este programa de asistencia ampliada de Rocket Software (asistencia ampliada) ofrece a los clientes la posibilidad de recibir asistencia técnica y correcciones en caliente adicionales para incidentes clasificados como importantes o críticos, según lo define Rocket Software, hasta dos años a partir de la fecha de finalización del periodo de mantenimiento actualizado de la nueva versión del producto, momento en el cual pasa a entrar en mantenimiento de asistencia.

Entre las funciones de la asistencia ampliada se incluyen:

- Capacidad para abrir incidencias en relación con las nuevas versiones de productos en mantenimiento de asistencia.

- Capacidad para solicitar correcciones en caliente para incidentes clasificados como importantes o críticos, según lo define Rocket Software (de conformidad con el Acuerdo de asistencia para empresas de Rocket Software), lo que incluye cualquier problema de seguridad.

Asistencia ampliada limitada

Una vez que finaliza el plazo de la asistencia ampliada, la "asistencia ampliada limitada" pasa a estar disponible y proporciona asistencia técnica comercialmente razonable mientras que la nueva versión del producto se halle en mantenimiento de asistencia.

Servicios incluidos	Mantenimiento actualizado	Mantenimiento de asistencia	Asistencia ampliada	Asistencia ampliada limitada***
Asistencia de I+D, lo que incluye innovaciones, compatibilidad con plataformas y cumplimiento normativo, privacidad de datos y actualizaciones de seguridad	Sí			
Asistencia técnica	Sí		Sí	Sí
Nuevos parches y correcciones en caliente	Sí			Solo para problemas importantes o críticos**
Acceso al portal de asistencia al cliente	Sí	Sí	Sí	Sí
Acceso a versiones existentes y nuevas*	Sí	Sí	Sí	Sí

El horario de atención lo determina el programa de asistencia al cliente.

* Consulte la guía de productos para saber más acerca de la disponibilidad.

** Problemas importantes o críticos de conformidad con el Acuerdo de asistencia para empresas de Rocket Software. Consulte

<https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements> para conocer todos los términos y condiciones.

*** La asistencia ampliada limitada está disponible una vez que finaliza el plazo de la asistencia ampliada.

Términos y condiciones

1. El cliente debe disponer de un acuerdo de asistencia vigente durante el transcurso del programa de asistencia ampliada.
2. El plazo mínimo de vigencia de la asistencia ampliada es de 12 meses. Las tarifas aplicables no son reembolsables.
3. La asistencia ampliada está disponible para la mayoría de soluciones que alcanzan el final de su periodo de mantenimiento actualizado y se ofrecen en mantenimiento de asistencia.
4. La asistencia ampliada está disponible durante un máximo de dos años a partir de la fecha de finalización del periodo de mantenimiento actualizado de la nueva versión del producto, momento en el cual pasa a entrar en mantenimiento de asistencia.
5. La asistencia ampliada está disponible únicamente para nuevas versiones de productos aptos y abordará nuevos problemas de producción no duplicados, planteados como defectos por parte del cliente y según lo confirme el servicio de asistencia al cliente de Rocket Software, a partir de la fecha en que la nueva versión del producto entre en mantenimiento de asistencia.
6. La resolución puede consistir en un parche, una corrección en caliente o una solución alternativa. Es posible que Rocket Software no pueda proporcionar una resolución para todos los errores que se notifiquen, pero se esforzará, en la medida comercialmente razonable, por reducir la gravedad del problema al nivel 2 o 3 (como se describe en el Acuerdo de asistencia para empresas de Rocket Software).
7. Cualquier parche o corrección en caliente necesarios estarán disponibles únicamente en el parche más reciente de la nueva versión del producto que haya entrado en mantenimiento de asistencia. Si un cliente cuenta con un parche más antiguo, primero deberá aplicar el parche más reciente.
8. La asistencia ampliada únicamente estará disponible para solucionar aquellos problemas, lo que incluye cuestiones de seguridad, que el servicio de asistencia al cliente de Rocket Software reconozca como defectos del producto; es decir, no se introducirán nuevas funciones, funcionalidades o correcciones disponibles en versiones posteriores del software.
9. La asistencia ampliada únicamente está disponible para las combinaciones oficialmente compatibles de módulo, plataforma y cliente. El estado "oficialmente compatible" se determina individualmente a entera discreción de Rocket Software durante el proceso de revisión inicial del incidente mediante la documentación para el módulo (o los módulos) en cuestión.
10. El hardware se excluye del servicio de asistencia ampliada; esto incluye los dispositivos de hardware y la certificación y prueba del software para determinar su funcionamiento en entornos de hardware específicos.
11. La gestión de productos de Rocket Software revisa cualquier problema importante o crítico que identifique la entidad o del que notifique el cliente (esto incluye problemas de seguridad), y tratará de buscar una solución aplicando esfuerzos comercialmente razonables; esta puede consistir en una nueva versión en asistencia ampliada, mantenimiento actualizado o una versión futura.
12. El periodo de asistencia ampliada es el que se especifique en el formulario de renovación o pedido.
13. No se incluyen parches ni correcciones en caliente en ninguna personalización ni para productos ajenos a Rocket Software.
14. Rocket Software no es responsable de proporcionar asistencia ampliada en la medida en que abordar los problemas de disminución de producción dependa de cuestiones sin resolver con productos de terceros, lo que incluye, entre otras, la falta de disponibilidad de asistencia de terceros.
15. La asistencia ampliada no está disponible para productos de terceros. El ciclo de vida del software para productos de terceros que Rocket Software distribuye lo establecen exclusivamente los proveedores externos correspondientes.

Exención de responsabilidad de la asistencia ampliada limitada

16. Una vez que finalice el plazo de la asistencia ampliada, Micro Focus únicamente proporcionará asistencia en relación con la solución de problemas que resulte comercialmente razonable (asistencia ampliada limitada). En el caso de algunas soluciones, incluso por dependencia de versiones de terceros, el producto únicamente puede ser apto para la asistencia ampliada limitada.
17. El equipo de servicio de asistencia al cliente de Rocket Software revisa y evalúa todos los incidentes para responder ante ellos y ofrecer la debida resolución.
18. Si se identifica un problema y se determina que es un defecto del producto en la nueva versión en mantenimiento de asistencia, el equipo de servicio de asistencia al cliente de Rocket Software intentará reproducir el problema con una versión en mantenimiento actualizado y, si es reproducible, solicitará la adecuada reparación, que podrá abordarse en una nueva versión en mantenimiento actualizado o exclusivamente en una versión futura.

Para comprender el papel de la asistencia ampliada en las etapas de asistencia técnica, consulte la política:

<https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>

Para descubrir qué versiones de productos son aptas para la asistencia ampliada, consulte las fechas de ciclo de vida para su versión del producto en la tabla relativa a las etapas de asistencia técnica:

<https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>

Consulte el Acuerdo de asistencia para empresas aplicable a su plan de asistencia técnica:

<https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>

Más información:

www.rocketsoftware.com