

Contrato de cobertura del servicio

(Versión estándar)

Índice

I-	Preámbulo.....	2
1 -	Definiciones	2
2 -	Alcance y objetivos generales	3
1	Alcance	3
2	Interesados	3
3	Objetivos.....	3
II-	Obligaciones.....	4
1 -	Licenciatario.....	4
2 -	Representación local del Otorgante	4
3 -	Otorgante	4
4 -	Confidencialidad	5
III-	Detalles del servicio	6
1 -	Alcance	6
1.1	Servicios de mantenimiento incluidos y excluidos	6
1.2	Duración	6
1.3	Determinación de un Incidente	7
2 -	Gestión de servicios.....	7
2.1	Servicios de Mantenimiento de Productos de software	7
2.2	Actualizaciones y cambios de versión	7
3 -	Servicios de soporte	8
3.1	Materia	8
3.2	Medios	8
3.3	Clasificación	8
3.4	Informes.....	9
3.5	Resolución	10

I- Preámbulo

1 - Definiciones

Todas las palabras en mayúscula no definidas en el presente documento se definen en el Contrato de licencia para el Usuario final (CLUF).

“Contrato”: se refiere al presente Contrato de cobertura del servicio (CCS).

“Versión actual”: se refiere a la última versión publicada o distribuida a los Licenciarios.

“Incidente”: se refiere a cualquier interrupción, mal funcionamiento o reducción no planeada en la calidad del funcionamiento habitual del Producto de software y que se derive exclusivamente del Producto de software. Un incumplimiento sustancial de la Documentación también puede considerarse un “Incidente”.

“Usuario cualificado”: se refiere a un usuario que haya participado con aprovechamiento en un curso de formación avanzada o medio de cualificación equiparable y que asista regularmente a los actos de actualización.

“Usuario clave”: se refiere a un Usuario cualificado autorizado por el Licenciario a enviar informes de Incidente.

“Problema”: se refiere a una pregunta, solicitud de información o Incidente de un Licenciario, registrado por la Representación local del Otorgante o por un agente de este.

“Versión”: se refiere a todas las versiones comerciales completas del Producto de software que consista en una mejora de la versión anterior (Versión) del mismo Producto de software.

“Respuesta”: designa la respuesta inicial de la Representación local del Otorgante o de un agente de este a un Incidente registrado por el Licenciario, que puede confirmar la recepción de una Solicitud de soporte o responder a un Incidente, incluida la naturaleza o la causa de dicho Incidente.

“Resolución”: se refiere a la fase final de un Incidente, que puede consistir en una Solución alternativa o en la instalación de una Solución de mantenimiento de software que resuelva un Problema o, si ninguna solución anterior es aplicable, a pesar de un esfuerzo razonable, el Licenciario recibirá una explicación si así lo desea. Un Incidente al que se ha aplicado una Resolución final se considera “Cerrado”.

“Mantenimiento de software”: es la modificación de un Producto de software para corregir un Incidente o bien ajustar o corregir el rendimiento u otras características.

“Interesado”: se trata de una entidad que participa, en algún momento y en cierta medida, en los procesos descritos en el presente Contrato de cobertura del servicio.

“Soporte técnico”: consiste en proporcionar a los Usuarios cualificados una explicación básica de cómo usar el Producto de software cuando estén experimentando Problemas o Incidentes. No comprende formación, personalización ni otros servicios de soporte y no se aplica a preguntas que únicamente conciernen a sistemas operativos, equipos o a cualquier otro programa o programas que se ejecuten en los equipos del Licenciario.

“Asistencia técnica”: consiste en proporcionar a los Usuarios cualificados consultoría adicional y más avanzada, así como soporte de ingeniería cuando se enfrenten a desafíos concretos durante el uso normal del Producto de software, por ejemplo en la personalización de procesos de negocio, el establecimiento de mallas o parámetros de modelos o bien la modificación de modelos elaborados.

“Solución alternativa”: es una técnica o información que reduce los efectos adversos de los Incidentes en el uso del Producto de software. Puede no restaurar por completo el Producto de software al nivel de conformidad sustancial con su Documentación.

2 - Alcance y objetivos generales

1 Alcance

Este Contrato representa un Contrato de cobertura del servicio entre el Licenciario y el Otorgante (Representación local de ESI que actúa en su nombre) para proporcionar servicios de soporte y mantenimiento para el Producto de software.

El Otorgante designará, en el caso en que la Licencia relativa al Producto de software se otorgue en varios países, la Representación local de ESI más cercana y competente, y le comunicará al Licenciario (de no haberlo hecho ya en una oferta comercial anterior) los nombres, direcciones y personas de contacto que correspondan.

El soporte y el mantenimiento del Producto de software no incluye formación, personalización ni Asistencia técnica a la hora de enfrentarse a desafíos concretos que el Licenciario pueda experimentar. Los Servicios suplementarios, por ejemplo cualquier personalización de procesos de negocios o ayuda prestada para elaborar o modificar modelos, se considerará una Asistencia técnica suplementaria y precisará de un contrato independiente firmado por el Licenciario.

El soporte y mantenimiento del Producto de software no comprende responder a preguntas que únicamente conciernan a sistemas operativos, equipos o a cualquier otro programa que se ejecute en los equipos del Licenciario.

2 Interesados

El Otorgante o la Representación local del Otorgante y el Licenciario son los **principales interesados** en relación con el presente Contrato. En caso de licencia para red área amplia (WAN), pueden ser interesados varios Representantes locales del Otorgante, en función del alcance del contrato.

Puede haber **interesados secundarios** en relación con este CCS, ya que:

- El Otorgante es una empresa matriz con filiales en todo el mundo especializadas en diferentes disciplinas.
- Los desarrolladores del Producto de software pueden trabajar para las filiales del Otorgante o para terceros cuyos productos publica el Otorgante.

Se puede obtener una lista exhaustiva de personas involucradas en un Incidente relevante pidiéndosela por escrito al Otorgante.

3 Objetivos

Los objetivos del Contrato son:

- Proporcionar una referencia clara de la repartición, rendición de cuentas, papeles y responsabilidades del servicio.
- Presentar una descripción clara, concisa y mensurable de los servicios que se prestan al Licenciario.

II- Obligaciones

1 - Licenciatario

Entre las obligaciones del Licenciatario se cuentan:

- Pagar a intervalos acordados todos los pagos relacionados con los servicios contemplados en el presente CCS, a menos que dichos pagos ya se hubieran incluido en la tarifa de licencia.
 - o Si al Licenciatario se le han otorgado varias copias del mismo Producto de software, los servicios están subordinados al abono de los pagos relacionados con cada una de las copias.
- Facilitar una lista a la Representación local del Otorgante de todos los Usuarios clave elegidos antes o a más tardar a la entrega de las Claves de licencia y de cada actualización posterior, si corresponde, en cuanto se produzca cualquier cambio.
- Asegurarse una disponibilidad razonable de los Usuarios clave anteriormente mencionados a la hora de solucionar un Problema.
- Asegurarse de que todos los Usuarios clave que soliciten Soporte técnico sean Usuarios cualificados. El Otorgante o la Representación local del Otorgante pueden negarse a prestar Soporte técnico a Usuarios sin la cualificación pertinente, a menos que el tiempo empleado se abone como Asistencia técnica suplementaria.
- Informar de todos los Incidentes que se encuentren en el Software al Otorgante a través de la Representación local del Otorgante.

2 - Representación local del Otorgante

Las obligaciones de la Representación local del Otorgante comprenden:

- Definir el punto de entrada e informar claramente al Licenciatario por escrito antes o a más tardar a la entrega de las Claves de licencia; el punto de entrada se comunicará también mediante el correspondiente correo electrónico.
- Cumplir los Plazos de respuesta en función de la Gravedad de cualquier Incidente y, si fuera necesario, informar al Licenciatario tan pronto como sea posible de las señales de un posible retraso en la Respuesta o en la Resolución del incidente.
- Aportar una Solución alternativa, si existe, que reduzca los efectos adversos del Incidente en cuestión.
- Notificar apropiadamente al Licenciatario de toda Versión del producto de software programada y de cualquier Mantenimiento del producto de software en el Portal para clientes de ESI. Toda la información relacionada con el Portal para clientes de ESI se facilitará, a más tardar, a la entrega de las Claves de licencia.

Los compromisos anteriores son obligaciones de intención siempre que se reflejen como tales en las condiciones del servicio (ejemplos: las vacaciones o cualquier ausencia no planificada de un especialista).

3 - Otorgante

Entre las obligaciones del Otorgante (incluidos los Interesados secundarios) se cuentan:

- Cumplir los Plazos de resolución en función de la Gravedad de cualquier Incidente y, si fuera necesario, informar a la Representación local del Otorgante tan pronto como sea posible posibles retrasos.
- Aportar una Solución alternativa, si existe, que reduzca los efectos adversos de un Incidente.

Los compromisos anteriores son obligaciones de intención, no obligaciones de resultados, y como tales se reflejan en las condiciones del servicio (ejemplos: las vacaciones o cualquier ausencia no planificada de un especialista).

4 - Confidencialidad

Si el Licenciario comunicase información confidencial para obtener servicios de soporte, la Representación local del Otorgante o el Otorgante se comprometen por el presente a que cualquier dato comunicado por el Licenciario y expresamente declarado por escrito como confidencial, se considerará estrictamente confidencial y se tratará con el mismo grado de cuidado que la Representación local del Otorgante o el Otorgante aplicarían a su propia información confidencial.

La Representación local del Otorgante o el Otorgante únicamente comunicarán dichos datos a aquellos empleados de su grupo que tengan la necesidad real y estricta de conocerlos y que hayan firmado contratos de confidencialidad, esto es: la empresa matriz "ESI Group", sus filiales o los desarrolladores que trabajen en nombre del grupo y los desarrolladores o técnicos necesarios para arreglar problemas informáticos.

La obligación de confidencialidad se suscribe durante cinco (5) años a partir de la comunicación de dichos datos, con las siguientes excepciones:

- Datos o información que sean de dominio público o que estén libremente disponibles sin infracción del Otorgante.
- Datos o información que de forma documentada ya estuvieran en poder del Otorgante o que hubieran sido comunicados antes de tener la obligación de confidencialidad.

III- Detalles del servicio

1 - Alcance

Esta sección esboza los parámetros de todos los servicios cubiertos como se entienden y acuerdan entre los Interesados principales. No excluye futuras mejoras de dichos servicios.

1.1 Servicios de mantenimiento incluidos y excluidos

Los siguientes servicios, descritos pormenorizadamente en el documento, están INCLUIDOS en el presente Contrato:

- Servicios de línea de atención
- Servicios de Mantenimiento de productos de software
- Servicios de soporte para instalaciones generales

Los siguientes servicios, están expresamente EXCLUIDOS del alcance de este Contrato:

- Asistencia al Licenciataro para cualquier personalización de procesos de negocio.
- Asistencia al Licenciataro que consista en consultoría para proyectos de ingeniería, incluidos, sin limitación, la creación o modificación de modelos, la interpretación de resultados de análisis.
- Asistencia al Licenciataro con sus propias subrutinas de usuario después de determinar el origen del Incidente.
- Asistencia al Licenciataro en su uso independiente de productos de terceros, incluidos sistemas operativos.
- Asistencia al Licenciataro relacionada con servicios de administración de licencias.
- Asistencia al Licenciataro relacionados con la instalación en ordenadores de alto rendimiento y con la configuración de redes.

1.2 Duración

Este Contrato permanecerá en vigor hasta su expiración, cancelación o, si llegara el caso, reemplazado por un contrato revisado y mutuamente autorizado por escrito por los Interesados principales.

El Contrato expirará después de los siguientes plazos de vigencia, conforme al tipo de Licencia, teniendo en cuenta los contratos suplementarios concretos celebrados entre las partes sin perjuicio de lo siguiente:

- El periodo inicial de una Licencia completamente pagada, teniendo en cuenta que el mantenimiento puede renovarse sucesivamente de forma anual, está condicionado al pago regular de las tarifas de mantenimiento;
- La duración del CLUF (Contrato de licencia para el Usuario final) en caso de licencia renovable anualmente.

El Contrato se cancelará automáticamente o expirará automáticamente si el CLUF correspondiente se cancela por cualquier razón o si el CLUF mencionado expira.

No obstante cualquier otra disposición, el Otorgante puede cancelar tanto el soporte como el mantenimiento en caso de que se interrumpa la producción del Producto de software. Antes de este tipo de cancelación, se notificará de antemano con un plazo mínimo de un (1) año. En tal caso, el Licenciataro puede negociar con el Otorgante para determinar las condiciones en las cuales el Otorgante podría prestar soporte y servicios de mantenimiento para el Producto de software y en las que el Licenciataro podría disfrutarlos en caso de alcanzar un acuerdo.

1.3 Determinación de un Incidente

El Otorgante se reserva el derecho a decidir a) qué constituye un Incidente y b) si un determinado Incidente queda cubierto por el alcance del presente Contrato y, conforme a los criterios descritos anteriormente, si precisa una corrección.

El Otorgante analizará, por lo tanto, todos los Problemas comunicados y, si los considera un Incidente, hará todas las modificaciones consideradas necesarias para asegurarse un correcto funcionamiento del Producto de software. Otorgante y Licenciario decidirán conjuntamente si un determinado Incidente se corregirá rápidamente mediante una modificación concreta y en un plazo de tiempo delimitado o bien mediante una futura Versión del Producto de software.

El Otorgante se reserva expresamente TODOS los derechos a corregir errores en el Producto de software y, en consecuencia, el Licenciario admite que tiene prohibido hacer correcciones o modificaciones en el Producto de software.

2 - Gestión de servicios

Las secciones siguientes contienen datos importantes acerca de la disponibilidad del servicio, la supervisión de los servicios cubiertos por el Contrato y otros aspectos relacionados.

2.1 Servicios de Mantenimiento de Productos de software

El Otorgante, a través de su Representación local, debe prestar al Licenciario únicamente Servicios de mantenimiento para la versión actual del Producto de software, no para Versiones anteriores del Producto de software.

2.2 Actualizaciones y cambios de versión

Previo pago de todas las tarifas de mantenimiento del Producto de software en cuestión, el Licenciario tendrá derecho a recibir las actualizaciones (con su Documentación pertinente) que el Otorgante publique del siguiente modo:

El Licenciario recibirá todas las actualizaciones (con su Documentación pertinente) sin cargo alguno en cuanto haya disponible una nueva versión en el mercado.

Solo se proporcionarán las actualizaciones para la configuración de hardware acordada.

El mantenimiento no da derecho al Licenciario a los cambios de versión del Producto de software. Un cambio de versión se define como una Versión completamente nueva del Producto de software con nuevas funciones y una denominación diferente en el catálogo de productos y en la lista de precios del Otorgante.

El Otorgante, a través de su Representación local, debe prestar Servicios de mantenimiento de software o soluciones alternativas para cualquier Incidente descubierto en el Producto de software licenciado puntualmente desde el punto de vista de la naturaleza, el alcance y la gravedad del Incidente.

3 - Servicios de soporte

3.1 Materia

La Representación local del Otorgante prestará todos los servicios de soporte que constituyen el objeto del presente Contrato. La Representación local del Otorgante también entregará por escrito al Licenciario la dirección de correo electrónico para contactar (en lo sucesivo, "el punto de entrada") antes o a más tardar a la entrega de las Claves de licencia necesarias para activar el Producto de software. El punto de entrada correrá a cargo de empleados cualificados capaces de prestar al Licenciario servicios de soporte para el Producto de software licenciado y su Documentación.

En cualquier momento, Licenciario puede acceder a solicitar acceso a la web del portal para clientes del Otorgante.

3.2 Medios

Los Parámetros de cobertura propios del servicio objeto de este Contrato son los siguientes:

- Soporte por correo electrónico: Supervisado en días laborables de 9 a 17 h. De lunes a viernes (hora local de la correspondiente Representación local del Otorgante asignado al Licenciario).
- Los correos electrónicos recibidos fuera de horario laboral se recopilarán, aunque no se puede garantizar acción alguna hasta el siguiente día laborable.
- La Representación local del Otorgante no representa ni asume responsabilidad alguna por la continuidad del servicio o por las interrupciones en el funcionamiento de las redes de Internet ni de los proveedores de electricidad o correo electrónico.

El punto de entrada del Servicio de soporte coordinará la Resolución de problemas e informará al Licenciario acerca del progreso y de las medidas adoptadas para solucionar cualquier Problema hasta la Resolución final.

3.3 Clasificación

El Otorgante, a través de la Representación local del Otorgante, informará al Usuario clave en función de los Niveles de gravedad definidos en la tabla siguiente:

Nivel de gravedad	Clasificación
Nivel de gravedad 41*: Fatal	Un Incidente (a) que afecta gravemente al uso del Producto de software en un entorno de producción, (b) demuestra un fallo total del Producto de software (imposible de instalar o acceder al Producto de software o imposible acceder a una o varias funciones clave) y (c) en el que la situación detiene el funcionamiento del negocio relacionado con el Producto de software del Licenciario y para la que no existe todavía una Solución alternativa.

1*Después de que el Licenciario registre o comunique un Problema de nivel 4 a los servicios de soporte, la Representación local del Otorgante o el Otorgante examinarán todas las pruebas presentadas por el Licenciario relativas al fallo, evaluarán en detalle la gravedad del impacto en el funcionamiento del negocio del Licenciario y podrían rebajar la gravedad a un nivel inferior, especialmente si existe alguna solución alternativa.

<p>Nivel de gravedad 3:</p> <p>Importante</p>	<p>Un Incidente (a) debido al cual el Producto de software funciona, pero su uso en un entorno de producción se reduce sustancialmente y (b) en el que la situación propicia una repercusión importante en partes del funcionamiento del negocio relacionado con el Producto de software del Licenciataro y para la que no existe todavía una Solución alternativa.</p>
<p>Nivel de gravedad 2:</p> <p>Moderado</p>	<p>Un Incidente (a) debido al cual al menos una función del Producto de software no funciona o no es robusta, pero para el que existe una Solución alternativa y en el que la mayoría de las funciones del Producto de software siguen siendo utilizables, (b) que representa un fallo de funciones menor que el Licenciataro puede sortear fácilmente, (c) debido al cual el trabajo del Licenciataro se resiente por una pérdida menor de funciones en el funcionamiento del negocio relacionado con el Producto de software del Licenciataro.</p>
<p>Nivel de gravedad 1:</p> <p>Menor</p>	<p>Un Incidente menor que no repercute en (a) el uso del Producto de software, (b) el funcionamiento del negocio relacionado con el Producto de software del Licenciataro o (c) el rendimiento o funcionalidad del sistema del Licenciataro.</p>

3.4 Informes

El procedimiento para informar, hacer seguimiento, diagnosticar y responder a Problemas indicados por el Licenciataro es el siguiente:

- El Usuario clave del Licenciataro debe contactar con la Representación local del Otorgante a través del canal de comunicación puesto a disposición del Licenciataro por la Representación local del Otorgante (punto de entrada, dirección de correo electrónico y en horario laboral como se definen en el punto 3.1). El Usuario clave debe explicar el Problema de la forma más precisa posible, con los datos apropiados que ilustren el Problema.
 - o Confidencialidad: el presente CCS contiene cláusulas que protegen los datos revelados a los servicios de soporte.
- A la recepción del Problema, la Representación local del Otorgante (llamada Nivel de soporte 1) deberá:
 - o Acusar el recibo del Problema.
 - o Proporcionar un número de ticket al que se hará referencia en toda comunicación relacionada con el Problema registrado.
 - o Comprobar el ticket y la existencia del Problema.
- Una vez aceptado por la Representación local del Otorgante, esta deberá:
 - o Clasificar el Problema como Incidente.
 - o Recopilar y tener en cuenta las opiniones del Usuario clave, incluido el Nivel de gravedad estimado.
 - o Determinar el Nivel de gravedad definitivo del Incidente.
 - o Proporcionar al Licenciataro cualquier Resolución existente o transferir el ticket al Otorgante.
- A la recepción del ticket, el Otorgante (llamado Nivel de soporte 2) deberá:
 - o Informar al Licenciataro (directamente o a través de la Representación local del Otorgante) sobre cualquier Resolución existente.
 - o Confirmar o cambiar el Nivel de gravedad del Incidente, notificar dicho cambio al Usuario clave en caso de que el Usuario clave haya indicado un Nivel de gravedad.
 - o Transferir el ticket a las personas correspondientes (posiblemente un Interesado secundario).

El ticket y el Incidente o Problema relacionado se considerará “Cerrado” (esto es, suponiendo que se haya solucionado) en los casos siguientes:

- El Otorgante o la Representación local del Otorgante ha comunicado una resolución al Licenciario que haya solucionado el Incidente o Problema.
- El Usuario clave no responde a las preguntas de la Representación local del Otorgante o del Otorgante en un plazo de 30 días.
- El Licenciario se niega a seguir los pasos sugeridos para solucionar el Problema o superar el Incidente.

3.5 Resolución

La Representación local del Otorgante y el Otorgante se comprometen a actuar diligentemente y hacer un esfuerzo por responder a los Incidentes aceptados por los Usuarios clave antes de los límites de tiempo *máximos* que se indican a continuación:

Nivel de gravedad	Tiempo de respuesta inicial	Tiempo de resolución del problema inicial	Tiempo de resolución del problema
Nivel de gravedad 4: Fatal	2 días laborables como máximo*	5 días laborables como máximo*	El Mantenimiento de software debe prestarse en un plazo máximo de 6 meses (aunque el objetivo son 3 meses)
Nivel de gravedad 3: Importante	2 días laborables como máximo*	10 días laborables como máximo*	La siguiente Versión debe publicarse en un plazo máximo de 12 meses (aunque el objetivo son 6 meses)
Nivel de gravedad 2: Moderado	3 días laborables como máximo*	Los antes posible	Una futura Versión
Nivel de gravedad 1: Menor	3 días laborables como máximo*	Los antes posible	Una futura Versión

* Se informará al Licenciario en caso de que sea necesario un día más debido a las diferencias de huso horario entre la Representación local del Otorgante y el Otorgante.

A tener en cuenta:

- Todas las comunicaciones del Licenciario se consideran Problemas hasta que se clasifican como Incidente y en consecuencia se les asigna un Nivel de gravedad definitivo, lo cual inicia la cuenta atrás de los plazos de tiempo anteriores.
- Le recordamos que el compromiso de Resolución puntual de Incidentes o Problemas es una obligación de intención y como tal se refleja en las condiciones del servicio (ejemplos: las vacaciones o cualquier ausencia no planificada de un especialista).

- ❖ **Tiempo de respuesta inicial** es el tiempo que necesita la Representación local del Otorgante para (a) confirmar que el Problema se ha aceptado como Incidente y (b) para determinar su Nivel de gravedad definitivo, suponiendo que el Licenciario haya aportado toda la información necesaria para analizar el Problema. La Representación local del Otorgante responderá en el plazo que corresponda a los resultados de su propia clasificación de Nivel de gravedad. Si fuera necesario más tiempo, se informará al Licenciario inmediatamente.
- ❖ **Tiempo de resolución del problema inicial** es el tiempo que necesita la Representación local del Otorgante a partir del Tiempo de respuesta inicial para proporcionar al Licenciario una Resolución

al problema, o para que el nivel 3 o 4 confirmen el origen del Problema y proporcionen, si corresponde, una Solución alternativa y registren la acción correctiva apropiada para el siguiente Mantenimiento o Versión de software en colaboración con el Otorgante.

- ❖ **Tiempo de resolución del problema** es el tiempo que necesita la Representación local del Otorgante, en colaboración con el Otorgante, para proporcionar al Licenciatarario una solución permanente.

Si el Usuario clave del Licenciatarario no está disponible para participar en el esfuerzo de solucionar el Problema o Incidente, la Representación local del Otorgante o el Otorgante pueden dilatar el retraso indicado.