

Política de soporte técnico de Veritas



Esta Política de soporte técnico (“**Política**”) entra en vigencia el 6 de agosto de 2018 y se aplica a escala global. Describe el Soporte que ofrecemos a los clientes para Software cubierto por los Contratos de soporte vigentes. Nos reservamos el derecho de modificar periódicamente esta Política y publicaremos actualizaciones en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html.

Alcance: Veritas ofrecerá Soporte para el Software de acuerdo con los términos de esta Política. Ofreceremos Soporte para el Software utilizado en una configuración compatible. Tenga en cuenta que los términos de su Contrato de Soporte sustituyen los términos inconsistentes de esta Política. Tiene el derecho de recibir Soporte mientras el Contrato de soporte se mantenga vigente y en el país o países para los cuales haya comprado dicho Soporte, siempre que se instale el Software correspondiente en ubicaciones en las que está autorizado a usar dicha licencia. Los términos escritos con mayúscula inicial utilizados en esta Política se definen en este documento, en su Contrato de soporte, Contrato de licencia o el Manual de soporte (“**Manual**”).

Soporte de idioma: proporcionamos Soporte principalmente en inglés. Nuestros centros de soporte en todo el mundo utilizarán los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar asistencia en el idioma local en el Horario laboral regional, en función de los recursos disponibles. Consulte la tabla de soporte en el idioma local en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html para obtener más información.

Contactos designados: le proporcionaremos Soporte mediante los Contactos designados. Sus Contactos designados serán responsables de (i) supervisar su solicitud de asistencia y de (ii) desarrollar e implementar procesos de solución de problemas dentro de su organización. Los Contactos designados deben poseer habilidades técnicas y conocimientos sobre el Software y el entorno en el cual este se utiliza para ayudar a resolver los problemas del sistema y para ayudarnos a analizar y resolver solicitudes de servicio. De lo contrario, nuestra capacidad para brindarle Soporte puede verse afectada y puede que Veritas le solicite que reemplace al Contacto designado.

Intercambio de conocimientos: nuestra Base de conocimientos de soporte técnico en línea se encuentra en https://www.veritas.com/support/es_ES e incluye información relacionada con el soporte que puede usar para realizar el soporte usted mismo. También proporcionamos información a través de nuestros foros de la comunidad en <https://vox.veritas.com/>.

Actividades de administración de Casos: es posible usar la herramienta de Soporte en línea de Veritas que se encuentra en https://www.veritas.com/support/es_ES/ para crear, realizar seguimientos, actualizar y cerrar un Caso en línea. Nuestro Manual actual incluye información para ayudarlo a comprender cómo le proporcionamos el Soporte. Nuestro Manual, junto con ciertas guías de referencia y los procesos de escalamiento, se encuentran en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html y https://www.veritas.com/support/es_ES/. Realizaremos esfuerzos comerciales razonables para administrar su Caso y resolver su Problema según nuestros objetivos de administración de casos estipulados en nuestro Manual. Nuestros objetivos de administración de casos son metas y no compromisos, y la fecha real puede variar según la oferta de soporte adquirida, la gravedad del problema informado y el país o el sitio donde se implementa el Software. Será responsable de establecer el Nivel de gravedad inicial para su Problema basándose en las definiciones de Nivel de gravedad en el Manual. Si cambia la gravedad del Problema, consideraremos cambiar el Nivel de gravedad con usted. Deberá proporcionarnos respuestas oportunas y cualquier información que razonablemente debamos abordar para solucionar su Problema. Tomaremos pasos razonablemente suficientes para abordar su Problema. Consulte el Manual para obtener ejemplos de estos tipos de pasos. En algunos casos, podemos recomendar que llevemos a cabo actividades de diagnóstico y solución de problemas remotamente. Para iniciar este acceso remoto, será necesario su consentimiento expreso.

Ciclo de vida del soporte: Veritas ofrece diferentes niveles de entregas según su Contrato de soporte dependiendo del momento del ciclo de vida en el que se encuentre el Software. Para obtener más información sobre los ciclos de vida de nuestro producto y sobre los suministros de Soporte que pueden enviarse durante estos ciclos, consulte nuestra Política de caducidad publicada en https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals.html.

Líneas de productos adquiridas: una línea de productos adquirida puede tener ofertas de soporte, entregas, precios o convenciones de nombre distintos de los que se describen de esta Política, y tales diferencias pueden continuar permanentemente. Consulte su Contrato de soporte para obtener una descripción de los resultados y los derechos que recibirá bajo la oferta de soporte que ha obtenido para los productos adquiridos. Tenga en cuenta que el término “Contrato de soporte” hace referencia a su contrato relativo al soporte de los Productos adquiridos incluso si una empresa con la marca “Veritas” no es parte contratante.

Aviso de privacidad y protección de datos: usted reconoce que Veritas le requerirá que provea ciertos datos personales (como nombres de contacto comerciales, títulos, números de teléfono comerciales y direcciones de correo electrónico comerciales) propios y sobre sus Contactos designados para que Veritas pueda proporcionar Soporte y mantenerlo informado sobre las actualizaciones de Software y Soporte. Con respecto a la información personal de los Contactos designados, es su responsabilidad asegurarse de que la divulgación de dicha información a Veritas sea consistente y compatible con el Contrato de soporte y la Política de privacidad de Veritas (tal como está publicada en Veritas.com), así como con las leyes nacionales que regulan la recopilación, utilización y protección de información personal aplicable a su país o región de operación. Es su responsabilidad (i) informar a los Contactos designados que va a proporcionar su información a Veritas en Estados Unidos u otros países que pueden tener leyes de protección de datos menos protectoras que las de la región en que estén situados (incluido el Espacio Económico Europeo), (ii) informarles cómo se utilizará, y (iii) tener todos los permisos adecuados necesarios para tales transferencia y uso. Veritas es una organización global y, al igual que sus filiales, subcontratistas y partners, puede acceder en forma global a cualquier información recopilada durante la prestación de Soporte, incluso en los países que pueden tener leyes de protección de datos menos protectoras que el país donde se encuentra el Software. Durante la prestación del Soporte podemos utilizar su información personal u otra información que nos haya proporcionado que nos permita recomendarle otros servicios o productos de Veritas que puedan serle útiles, aunque le ofreceremos la oportunidad de elegir no recibir dichas comunicaciones. Al proporcionar dichos datos personales, permite que Veritas use, transfiera y procese estos datos en todo el mundo con el propósito descrito en esta sección. Cuando el procesamiento que hace el Cliente de los datos personales proporcionados a Veritas para brindar el Soporte esté sujeto a la Reglamentación General de Protección de Datos (EU) 2016/679, u otras leyes aplicables que se relacionen con el procesamiento de datos personales y privacidad que puedan existir en el Espacio Económico Europeo y/o en Suiza, Veritas procesará los datos personales de acuerdo con los Términos y condiciones del Procesamiento de los datos disponibles en <https://www.veritas.com/privacy>. Todas las preguntas y solicitudes sobre cuestiones de privacidad pueden comunicarse a la Oficina del Programa de Privacidad de Veritas Technologies LLC en la sede central cuya ubicación está publicada en Veritas.com, o por correo electrónico a privacy@veritas.com.

Derechos sobre comentarios: Veritas se reserva todos los derechos en cuanto a todas las sugerencias, entradas y otra información o comentarios en relación con Veritas y sus productos o servicios que usted nos dé al momento de proporcionarle el servicio de Soporte. Veritas puede usar y puede autorizar a que terceros utilicen toda esta información o comentarios para el fin comercial que sea. Sin perjuicio de lo anterior, Veritas, las filiales de Veritas, sus partners y subcontratistas solo utilizarán su información confidencial tal como se define en los acuerdos aplicables entre usted y Veritas y en virtud de estos; y solo utilizaremos su información personal de acuerdo con la sección titulada “Aviso de privacidad y protección de datos” en esta Política.

Subcontratistas: Veritas se reserva el derecho de usar subcontratistas para prestar Soporte y usted da su consentimiento para esto.

Su cumplimiento: para ayudarnos a brindarle el Soporte de manera más eficiente y efectiva, debe cumplir con las condiciones de los contratos con nosotros. Si determinamos que no cumple su Contrato de licencia o Contrato de soporte o si ha solicitado asistencia para una copia del Software que no está cubierta por un Contrato de soporte, Veritas se reserva el derecho de (1) utilizar procesos esenciales de Veritas para comprobar el cumplimiento de su Contrato de licencia o de su Contrato de soporte, (2) cobrarle los honorarios aplicables por el Soporte, si corresponde y como corresponda, o (3) a nuestro exclusivo criterio, optar por dejar de proporcionar Soporte para esa licencia de Software hasta el momento en que usted cumpla.

Limitaciones: Veritas ofrece los Servicios de soporte para solucionar los problemas cuando el Software no cumple sustancialmente con su Documentación, siempre y cuando se utilice dicho Software según la Documentación. Por lo tanto, Veritas no es responsable de proporcionar Soporte para el Software que haya sido dañado por un acto deliberado, mal uso, accidentes, modificaciones, un desastre natural, un acto de la naturaleza, un “acto de Dios”, fallas de energía o sobrevoltajes, entorno físico u operativo inadecuado, mantenimiento inadecuado realizado por usted u otros, o fallo causado por componentes o tecnología que Veritas no proporcionó. Adicionalmente, no somos responsables del retraso ni la incapacidad de prestar Soporte debido a retrasos por causa suya o por problemas de la red, del sistema o de la línea de teléfono, o por las interrupciones o denegaciones de servicio o cualquier evento fuera del control razonable de Veritas. Veritas no es responsable de los costos adicionales en los que incurra mientras le proporcionamos el Soporte solicitado, lo que incluye, pero no se limita a, los siguientes: consumo de servicios públicos, ancho de banda de red, almacenamiento en la nube u otros costos de proveedores de servicios. Veritas no está obligado a proporcionar Soporte para ningún Software cuando este funciona en una Configuración alternativa. En caso de que usted no haya utilizado, instalado o implementado todo el Software o no le haya realizado el mantenimiento de acuerdo con la Documentación, nuestro Soporte puede verse limitado o no estar disponible para el Software. El servicio de Soporte se limita estrictamente a las entregas expresamente establecidas en el Contrato de soporte.

Definiciones:

- a) **“Horario laboral regional”** es el horario estándar de operación de la empresa de lunes a viernes, por lo general, entre las 8 a. m. y las 6 p. m., según el país donde esté instalado el Software. El Horario laboral regional excluye días festivos y días de descanso.
- b) **“Nivel de gravedad”** es la clasificación del problema según su impacto en el Cliente, y la Gravedad 1 es el nivel más grave. Los Niveles de gravedad se definen con más detalle en el Manual.
- c) **“Configuración compatible”** es una configuración en la que el Software funciona en un entorno del cliente que consiste únicamente en sistemas operativos compatibles, plataformas de hardware, aplicaciones de software, niveles de firmware, bases de datos, dispositivos, controladores de dispositivos y secuencias de comandos personalizadas de Veritas y otros elementos de configuración que se indican en la Documentación del cliente o cuyo funcionamiento haya sido validado, aprobado o verificado por Veritas en conjunto con el Software. A estos fines, las referencias al “entorno” incluyen las plataformas de hardware, los sistemas operativos, las aplicaciones de software y otras soluciones de terceros que el cliente pueda utilizar con el Software.
- d) **“Nosotros”, “nosotros”, “nuestro” o “Veritas”** se refiere a Veritas Technologies LLC o sus filiales.
- e) **“Usted”, “usted” o “su”** se refiere a usted como el cliente, la empresa o la entidad jurídica que haya obtenido el Software al cual le corresponde el Soporte.