

Política de Soporte para el Programa Talend y el Servicio Cloud Talend

Esta Política de Soporte para el Programa Talend y los Servicios Cloud Talend ("Política de Soporte") establece los servicios de soporte y los niveles de soporte técnico para el Programa Talend y la versión de producción del Servicio Cloud Talend, que puede incluir un Programa Cloud Talend, al que el Cliente se suscribió de acuerdo a la Hoja de Pedido aplicable ("Servicios de Soporte"). Todos los términos en mayúsculas no definidos en este documento tendrán el significado que se les asigna en el Acuerdo. Con la finalidad de evitar cualquier duda, la presente traducción al español o castellano, se hace sólo con fines informativos y la versión en Inglés prevalecerá en caso de desacuerdo.

1. **Términos en mayúsculas.** A continuación se describen los términos en mayúsculas utilizados en esta Política de Soporte.
 - 1.1 **Programa Cloud Talend.** El Programa Cloud Talend es un programa de software que el Cliente que debe descargar e instalar para utilizar el Servicio Cloud Talend aplicable.
 - 1.2 **Ciclo de Vida de Soporte del Producto.** Con respecto al Programa Talend o al Programa Cloud Talend, cuando una nueva Versión Principal está disponible de forma general, la versión anterior es retirada 18 meses después de esta fecha. Cuando una Versión Menor está disponible de forma general, la versión anterior, dentro de una Versión Principal determinada, se retira 12 meses después de esta fecha.
 - 1.3 **Versión Principal.** Con respecto al Programa Talend o al Programa Cloud Talend, las Versiones Principales (X.y.z) se utilizan para la entrega de desarrollos de funcionalidades principales y secundarias así como mejoras de las funcionalidades existentes y son designadas por Talend mediante un cambio en el dígito a la izquierda del primer punto decimal (por ejemplo, Software 3.0 >> Software 4.0). De esta manera, las Versiones Principales incorporan todas las correcciones de defectos aplicables realizadas en las Versiones Principales, Menores y Parches anteriores. Por lo general, Talend publica una Versión Principal al año.
 - 1.4 **Versión Menor.** Con respecto al Programa Talend o al Programa Cloud Talend, las Versiones Menores (x.Y.z) son utilizadas para la entrega de desarrollos de funcionalidades menores, mejoras de funcionalidades existentes y correcciones de defectos y son designadas por Talend mediante un cambio en el dígito a la derecha del punto decimal (por ejemplo, Software 4.0 >> Software 4.1). De esta manera, las Versiones Menores Incorporan todas las correcciones de defectos aplicables realizadas en Versiones Menores y Parches anteriores. Por lo general, Talend publica dos Versiones Menores al año.
 - 1.5 **Parche.** Con respecto al Programa Talend o al Programa Cloud Talend, los parches (patch_x.y.z.<versión del parche>) representan un único paquete acumulativo para corregir uno o varios errores, entregado mensualmente como parte del proceso de desarrollo de mantenimiento continuo de Talend.
 - 1.6 **Entornos Soportados.** Los Entornos Soportados son una combinación de un producto o servicio concreto y una versión que se ejecuta en un entorno específico, tal y como se indica en el entorno soportado disponible en la Documentación.
 - 1.7 **Programa Talend o Programa Cloud Talend - Generalmente Disponible ("GD").** El Programa Talend o el Programa Cloud Talend se refiere al programa que se encuentra de manera generalmente disponible para su venta o descarga y que es totalmente compatible con los Entornos Soportados desde la fecha en que el Programa Talend o el Programa Cloud Talend está generalmente disponible, hasta la fecha en que se convierte en Programa Talend o Programa Cloud Talend Retirado. Talend recomienda que los Clientes comiencen todo nuevo proyecto con una suscripción al Programa Talend o con el Programa Cloud Talend Generalmente Disponible y que migren las aplicaciones existentes al Programa Talend o al Programa Cloud Talend Generalmente Disponible tan pronto como sea posible.
 - 1.8 **Programa Talend o Programa Cloud Talend - Retirado.** El Programa Talend o el Programa Cloud Talend Retirado es un programa que ya no está disponible para su venta o descarga y que recibirá soporte durante un máximo de 18 meses a partir de la fecha de retirada inicial. Talend ya no proporcionará mejoras para el Programa Talend o para el Programa Cloud Talend Retirado. Talend recomienda a los clientes que no sigan desarrollando nuevas aplicaciones basadas en el Programa Talend o en el Programa Cloud Talend Retirado. No se entregará ninguna clave de producto nueva para el Programa Talend, excepto para los clientes existentes, para los que la duración de la clave no superará el Final de Vida Útil. Talend recomienda que se aplique el último parche disponible y se planifique una actualización a la última versión soportada.
 - 1.9 **Fin de Vida Útil del Programa Talend o del Programa Cloud Talend.** El Programa Talend o el Programa Cloud Talend que se encuentra al Fin de su Vida Útil es un programa que ya no está disponible de forma general para su venta o descarga y que no cuenta con el soporte de Talend. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente puede adquirir Servicios de Soporte para el Programa Talend en Fin de Vida Útil por una tarifa adicional. Talend recomienda que el Cliente migre a una versión totalmente soportada del Programa Talend o del Programa Cloud Talend tan pronto como sea posible para mantener el nivel adecuado de soporte para sus aplicaciones y sistemas.
2. **Compatibilidad binaria.** Con respecto al Programa Talend o al Programa Cloud Talend, Talend se esfuerza por preservar la compatibilidad binaria del Programa Talend y del Programa Cloud Talend para las Versiones Menores y Parches con una Versión Principal. No obstante, Talend se reserva el derecho de cambiar la compatibilidad entre las Versiones Principales previo aviso al Cliente por correo electrónico, publicación en el sitio web de Talend y/o en el Portal del Cliente de Talend. Talend documentará dichos cambios en las notas de la versión.
3. **Interoperabilidad del Programa Cloud Talend.** Con respecto a un Programa Cloud Talend que Talend haya puesto a disposición de manera Generalmente Disponible, dicho Programa Cloud Talend será interoperable con el Servicio Cloud Talend y recibirá soporte de acuerdo con la presente Política de Soporte. Talend recomienda que el Cliente descargue e instale nuevas versiones del Programa Cloud Talend. Las versiones anteriores del Programa Cloud Talend se considerarán como un Programa Cloud Talend retirado y, después de 18 meses, como un Programa Cloud Talend en Fin de Vida Útil.
4. **Contratación de Servicios de soporte.** Durante el Período de Suscripción, Talend proporcionará los siguientes Servicios de Soporte al Cliente en relación con el uso del Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend, según corresponda:
 - Facilidades para el seguimiento de errores, la escalada de problemas para una atención prioritaria y el acceso a las preguntas frecuentes y los foros con apoyo de la comunidad relacionados con el Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend.
 - Asistencia en la resolución de problemas para diagnosticar y solucionar errores en el Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend.
 - Acceso a la Documentación aplicable para el Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend.
5. **Exclusiones de los Servicios de Soporte.** Los Servicios de Soporte no incluyen: (a) el soporte para incidentes relacionados con el Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend en entornos de evaluación o de prueba; (b) incidentes relacionados con el Programa Talend en Fin de Vida Útil o con el Programa Talend Retirado más allá del periodo de soporte aplicable; (c) incidentes relacionados con el Código No Mantenido; (d) incidentes relacionados con el Programa Talend alterado o modificado, con las versiones betas o versiones experimentales; (e) el Programa Talend no instalado en un Entorno Soportado de acuerdo con la Documentación aplicable; (f) incidentes relacionados con el uso del Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend que no sean coherentes con la Documentación aplicable; o (g) cuando la causa principal del incidente no sea un mal funcionamiento, sino la falta de funcionalidad o la solicitud de desarrollo de código personalizado o depuración, diseño del sistema y/o de la red, asistencia para la instalación y/o la migración, optimización del trabajo y respuestas relativas a "preguntas sobre cómo hacerlo".
6. **Responsabilidades del Cliente.** El Cliente deberá proporcionar una cooperación razonable y una información completa a Talend para recibir los Servicios de Soporte.
7. **Contactos de Soporte.** El Cliente tiene derecho a asignar un número limitado de contactos de soporte autorizados para el envío de solicitudes de soporte en función del Nivel de Soporte incluido en la Suscripción aplicable según la tabla siguiente. El Cliente puede nombrar a un "superusuario" para añadir/eliminar contactos registrados a través del Portal del Cliente de Talend. Los casos de soporte enviados por contactos no registrados serán rechazados por Talend y redirigidos a los contactos de soporte registrados del Cliente.

Nivel de Soporte:	Plata/Oro	Platino	Misión Crítica
Número de contactos:	2 Contactos de Soporte	4 Contactos de Soporte	8 Contactos de Soporte

El Cliente recibirá Servicios de Soporte para los casos de soporte enviados a través de (a) el correo electrónico, el teléfono y el Portal del Cliente de Talend, con respecto al Programa Talend, y (b) el correo electrónico, el teléfono, el Portal del Cliente de Talend y el chat, con respecto al Servicio Cloud Talend.

8. **Acuerdo de Nivel de soporte.** Talend se compromete a ofrecer Servicios de Soporte a sus Clientes basándose en las directrices de tiempo de respuesta indicadas en la Tabla de Tiempo de Respuesta que aparece a continuación. El tiempo de respuesta depende del nivel de soporte (como se describe más adelante, "Plata", "Oro", "Platino" o "Misión Crítica", colectivamente, según corresponda, el "Nivel de Soporte") que el Cliente haya adquirido. Talend aborda la resolución de problemas a través de una serie de mecanismos, entre los que se incluyen la definición de soluciones provisionales, el desarrollo de parches, la actualización del Servicio Cloud Talend, o a través de una próxima versión del Programa Talend o del Servicio Cloud Talend Generalmente Disponible en función de la gravedad y la prioridad del problema. Si se identifica un defecto en el Programa Talend, el Programa Cloud Talend o el Servicio Cloud Talend Generalmente Disponible, dicho defecto será registrado por un representante del soporte técnico de Talend, que se coordinará con el equipo de mantenimiento para resolver el problema. La programación de la resolución del defecto se basará en la gravedad y la prioridad. A discreción de Talend, se puede enviar un parche, en casos de alta gravedad o de impacto significativo para múltiples clientes, cuando no se disponga de una solución.
- Si en cualquier momento, el Cliente considera que no está recibiendo un nivel de servicio que satisfaga sus expectativas, puede solicitar a Talend que escale el caso del Cliente o que la dirección del Soporte Técnico de Talend se ponga en contacto con el Cliente. Cualquier escalada solicitada por el Cliente recibirá la atención directa de la dirección y será considerada por Talend.
9. **Gravedad del Problema.** Tras la recepción de un caso de soporte enviado a través de los canales establecidos anteriormente, Talend priorizará el caso de soporte de acuerdo con la siguiente tabla. La "Gravedad del Problema" se definirá conjuntamente con el Cliente y se apoyará en casos de estudio cuando sea necesario. La gravedad del problema puede reevaluarse si se presenta una solución.

Gravedad del problema:	Resumen:	Descripción:
1-Bloqueador (S1):	El Programa Talend y/o el Servicio Cloud Talend son completamente inutilizables.	Un sistema de producción está caído o inutilizado sin que haya una solución disponible. Las operaciones comerciales se han detenido o se han visto sustancialmente afectadas.
2-Crítico (S2):	El uso del Programa Talend y/o del Servicio Cloud Talend se degrada significativamente.	Un sistema de producción está funcionando con una capacidad significativamente reducida y sin una solución disponible. Las operaciones comerciales pueden continuar de forma limitada. En los entornos de desarrollo, un error bloquea el trabajo de desarrollo y pone en riesgo un jalón o un plazo importante.
3-Mayor (S3):	Pérdida no crítica de la funcionalidad del Programa Talend Software y/o del Servicio Cloud Talend	Pérdida parcial y no crítica de la funcionalidad del Programa Talend y/o del Servicio Cloud Talend. El uso del Programa Talend y/o del Servicio Cloud Talend se ve afectado, pero las operaciones comerciales pueden continuar.
4-Menor (S4):	Pregunta de uso general.	Una pregunta de uso general o de cómo hacerlo. Un error es de naturaleza cosmética o tiene un impacto mínimo en las operaciones del negocio.

10. **Tabla de Tiempos de Respuesta.** Talend hará esfuerzos comercialmente razonables para cumplir con los siguientes tiempos de respuesta:

Nivel de Soporte:	Plata/Oro*	Platino**	Misión Crítica
Disponibilidad de soporte:	Cobertura del horario de atención regional (véase el apartado 11)	Cobertura del horario de atención regional (véase el apartado 11)	Gravedad 1 : 24x7 Otras severidades : 24x5 (sólo días laborables)
Teléfono:	No disponible	Disponible	Disponible
Acuse de recibo del ticket telefónico (Problemas de gravedad S1):	No disponible	2 horas	1 hora
Tiempo de respuesta a los problemas declarados via Chat (Sólo para Servicios Cloud Talend):	4 horas	2 horas	1 hora
Tiempo de respuesta para problemas declarados via Web (Problemas de gravedad S1):	4 horas	2 horas	1 hora
Tipo de Entorno Soportado:	Desarrollo	Desarrollo y producción	Producción

* Incluye el plan estándar de Talend Stitch.

** Incluye el plan Talend Stitch Enterprise.

11. **Horario de Atención Regional.** Talend proporcionará asistencia por correo electrónico y en el Portal del Cliente de Talend durante el siguiente horario de trabajo regional:

Región:	Disponibilidad de soporte:
Estados Unidos y Canadá	De 6:00 a 17:00 horas, hora del Pacífico (u horario de verano, según corresponda)
Europa, Oriente Medio y África	De 9:00 a 18:00, hora de Europa Central
Singapur	De 9:00 a 17:00, hora de Singapur
Japón	De 9:00 a 17:00, hora de Japón
Australia	De 9:00 a 17:00, hora del este de Australia
Nueva Zelanda	De 9:00 a 17:00, hora de Nueva Zelanda