

## Ciclo de vida del producto de Veritas

En vigencia a partir del 15 de noviembre de 2019

### Presentación

---

La Política del ciclo de vida del producto de Veritas ("Política"), a veces denominada Política de EOL, describe la secuencia de fases por las que pasan nuestros productos desde la disponibilidad general (GA) hasta la madurez y el declive. El valor de identificar las fases y aplicar los plazos, es decir, las fechas reales de cada fase, le permite planificar sus actualizaciones y migraciones sin interrupciones en el soporte.

Puede encontrar esta política y otra información útil en [https://www.veritas.com/support/es\\_ES/terms/support-fundamentals](https://www.veritas.com/support/es_ES/terms/support-fundamentals). Encontrará todos los productos individuales, las versiones y las fechas conocidas para cada fase del ciclo de vida del producto en el [sitio web de Veritas EOL](https://www.veritas.com/content/support/es_ES/eosl) ([https://www.veritas.com/content/support/es\\_ES/eosl](https://www.veritas.com/content/support/es_ES/eosl)).

Hay tres secciones en este documento: la sección uno cubre todos los productos de software de Veritas, la sección dos cubre los dispositivos de Veritas y la sección tres cubre el software como servicio (SaaS).

Esta Política describe cómo manejamos típicamente el ciclo de vida de todas nuestras ofertas de productos de Veritas. Es posible que tengamos que desviarnos de los plazos generales presentados en esta Política a nuestro exclusivo criterio. Esta Política reemplaza todas las versiones anteriores de esta política. Nos reservamos el derecho de modificar esta Política en cualquier momento.

### SECCIÓN uno: Productos de software de Veritas

---

Esta sección describe el enfoque general de Veritas hacia la provisión de mantenimiento/soporte durante el ciclo de vida de los productos de software de Veritas. Veritas puede desviarse de los plazos y las ofertas de soporte que se presentan aquí en función de diversos factores, como las condiciones del mercado, las restricciones de licencias entrantes, las líneas de productos recién adquiridos, los productos emergentes o la decisión de EOL de una línea de productos en su totalidad de Veritas. Las fechas reales se indican por producto y sus versiones, y se pueden encontrar aquí: [sitio web de EOL de Veritas](#).

#### Maximización del valor

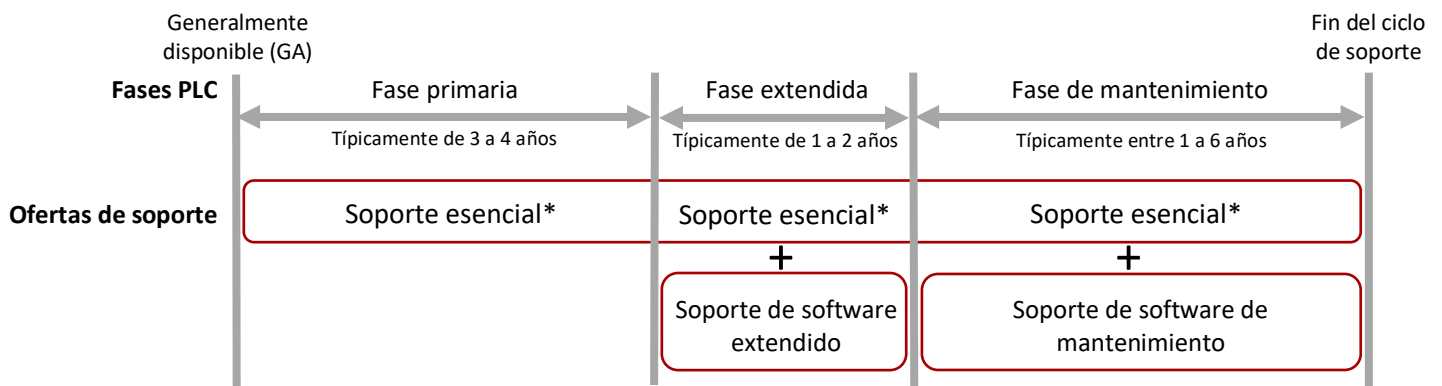
Para ayudar a obtener el máximo valor de los productos de software de Veritas, debe instalar la última versión de sus productos de Veritas. Las versiones más recientes le permiten beneficiarse de las últimas funcionalidades y mejoras de características, están diseñadas para manejar cargas de trabajo modernas y le brindan acceso a nuestro más completo soporte técnico y asistencia y recursos de ingeniería. Le recomendamos que visite [veritas.com](https://www.veritas.com) para ver las nuevas y emocionantes características y capacidades de nuestras últimas versiones de software. Nos esforzamos por hacer que cada versión sea más fácil de

actualizar, pero también contamos con un talentoso equipo de expertos en servicios profesionales que también pueden ayudarlo con sus planes de actualización (para obtener más información, haga clic [aquí](#)).

Sin embargo, entendemos que las limitaciones de su empresa pueden retrasar su actualización y que necesita tener la flexibilidad para actualizar a nuevas versiones o decidir permanecer en una versión anterior por un tiempo más. Cuando no pueda mantenerse al día con sus productos de software de Veritas, podemos proporcionarle ofertas de soporte adicionales que pueden extender ciertas características limitadas de cobertura de mantenimiento/soporte hasta que pueda realizar la actualización. Si se encuentra en esta situación, comuníquese con su gerente de cuenta de ventas de renovación de Veritas para analizar las opciones de soporte con el fin de garantizar que sus sistemas comerciales críticos sigan siendo compatibles.

## Fases del ciclo de vida del producto

Hay tres fases durante el ciclo de vida del producto de una versión de software: primaria, extendida y de mantenimiento.



\*El mantenimiento básico también puede estar disponible de forma alternativa para ciertos productos en regiones limitadas

La **Fase primaria** comienza para una versión de software tan pronto como esa versión de software esté generalmente disponible para usted y nuestros otros usuarios finales (generalmente disponibles o GA). Si tiene soporte durante la Fase primaria, tiene el nivel más completo de soporte disponible, inclusive correcciones de errores y parches para que el software establezca o restablezca una conformidad sustancial con la documentación del software. La Fase primaria generalmente dura un período de 3 a 4 años después de la fecha de GA de ese lanzamiento de software particular. Cuando Veritas haya determinado una fecha de finalización de la Fase primaria para un lanzamiento de software particular, actualizará las fechas del ciclo de vida del producto en línea [aquí](#). Solo necesita comprar Soporte esencial durante la Fase primaria para recibir soporte técnico. Dado que Soporte esencial incluye su derecho a acceder a la Garantía de actualización (actualizaciones de software a medida que estén generalmente disponibles), se requiere una suscripción a Soporte esencial para obtener derecho de soporte durante todo el ciclo de vida del producto de esa versión de software particular. Para obtener más información sobre lo que incluye el Soporte esencial, consulte su acuerdo de soporte o visite la sección "Servicios de soporte: Software" [aquí](#).

Le recomendamos encarecidamente que actualice las versiones a las más nuevas de manera oportuna, para que pueda recibir de manera continua todos los beneficios de Soporte esencial y aprovechar las nuevas funciones y mejoras de esas nuevas versiones.

A medida que un lanzamiento de software particular madura, los costos para continuar soportándolo aumentan. Durante la Fase extendida y la Fase de mantenimiento, continuaremos brindando soporte sobre una base comercialmente razonable, pero tendremos que limitar el nivel de esfuerzo invertido en la versión anterior, como reducir el personal asignado para soportar esta versión o eliminar los entornos de soporte internos heredados y la infraestructura para replicar problemas del cliente.

La **Fase extendida** comienza después del final de la Fase primaria. El propósito de la Fase extendida es darle tiempo adicional para recibir soporte de Veritas en una versión de software previa antes de que pueda actualizarla a una versión de software actual. La Fase extendida generalmente dura de 1 a 2 años a discreción exclusiva de Veritas. La fecha final de la Fase extendida se publicará en línea [aquí](#). Tenga en cuenta que para algunos productos de software (generalmente nuestro software no empresarial), es posible que Veritas no ofrezca una Fase de soporte extendido y el software entre inmediatamente en la Fase de mantenimiento.

Si no puede actualizar mientras la versión que está utilizando todavía está en la Fase primaria, podemos optar por ofrecer Soporte de software extendido por una tarifa adicional. Debe adquirir el Soporte de software extendido además del Soporte esencial para continuar recibiendo soporte en una versión de software anterior. El Soporte de software extendido brinda muchos de los beneficios del soporte técnico, sin embargo, nuestro enfoque cambia en los problemas de Gravedad 1 para la restauración del servicio o la recuperación de datos en lugar de cualquier asistencia de ingeniería. Solo proporcionamos parches o correcciones de errores existentes bajo el Soporte de software extendido. El Soporte de software extendido está disponible en incrementos de un año. Para obtener más información sobre lo que incluye el Soporte de software extendido, consulte los acuerdos de soporte o visite la sección "Servicios de soporte: Software" [aquí](#).

Podemos optar por no ofrecer Soporte de software extendido para ciertos productos o ciertas versiones de software. En ese caso, la Fase de mantenimiento comenzará inmediatamente después de la Fase primaria. Si Veritas tampoco ofrece Soporte de software de mantenimiento, la versión de software para ese producto alcanzará inmediatamente el Fin de ciclo de soporte.

La **Fase de mantenimiento** sigue a la Fase extendida y está destinada a clientes que todavía tienen dificultades para actualizar a una versión de software actual, pero que dependen del soporte. La Fase de mantenimiento generalmente dura de 1 a 6 años a discreción exclusiva de Veritas. La fecha final de la Fase de mantenimiento (EOSL) se publicará en línea [aquí](#).

Para esta fase, el Soporte de software de mantenimiento se ofrece a discreción de Veritas por una tarifa adicional. Debe adquirir el Soporte de software de mantenimiento además del Soporte esencial para continuar recibiendo soporte en una versión de software heredada. El Soporte de software de mantenimiento representa el nivel final de soporte que podemos proporcionar en una versión de software particular antes de que no haya más soporte de ningún tipo disponible. El Soporte de software de mantenimiento amplía algunos de los beneficios del soporte técnico, y nuestro enfoque para cualquier problema de Gravedad 1 será la

restauración del servicio o la recuperación de datos, y los esfuerzos continuos las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana no estarán disponibles. Haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para abordar cualquier problema de soporte y proporcionaremos cualquier corrección de errores o parches existentes, pero no hay asistencia de ingeniería disponible para nuevas correcciones de errores, parches o correcciones de seguridad en esta versión. Además, Veritas probablemente tendrá poca o ninguna infraestructura de soporte para replicar cualquier problema internamente. El Soporte de software de mantenimiento está disponible en incrementos de un año. Para obtener más información sobre lo que incluye el Soporte de software de mantenimiento, consulte los acuerdos de soporte o visite la sección "Servicios de soporte: Software" [aquí](#).

Podemos optar por no ofrecer Soporte de software de mantenimiento para ciertos productos o ciertas versiones de software. En ese caso, el lanzamiento del software para ese producto alcanzará inmediatamente el Fin de ciclo de soporte.

**Fin de ciclo de soporte (EOSL)** es el punto en el que la versión del software ha llegado al final de su madurez y ya no ofrecemos soporte de ningún tipo. Debe actualizar a una versión más nueva y compatible para continuar recibiendo cualquier tipo de soporte.

Podemos, a nuestra discreción, decidir finalizar el ciclo de una línea completa de productos. Si tiene un acuerdo de soporte actual, se le notificará con anticipación la fecha de Fin de ciclo de soporte. El soporte no estará disponible para este producto después de la fecha de Fin de ciclo de soporte.

### **Uso de la política**

Las fases del ciclo de vida del producto se enumeran [en línea](#) para todos los productos de Veritas y las versiones de cada producto.

### **Tarifas adicionales**

Las tarifas para el Soporte de software extendido y el Soporte de mantenimiento se suman a las tarifas anuales normales para el Soporte esencial y se calcularán anualmente.

## Características por fase PLC

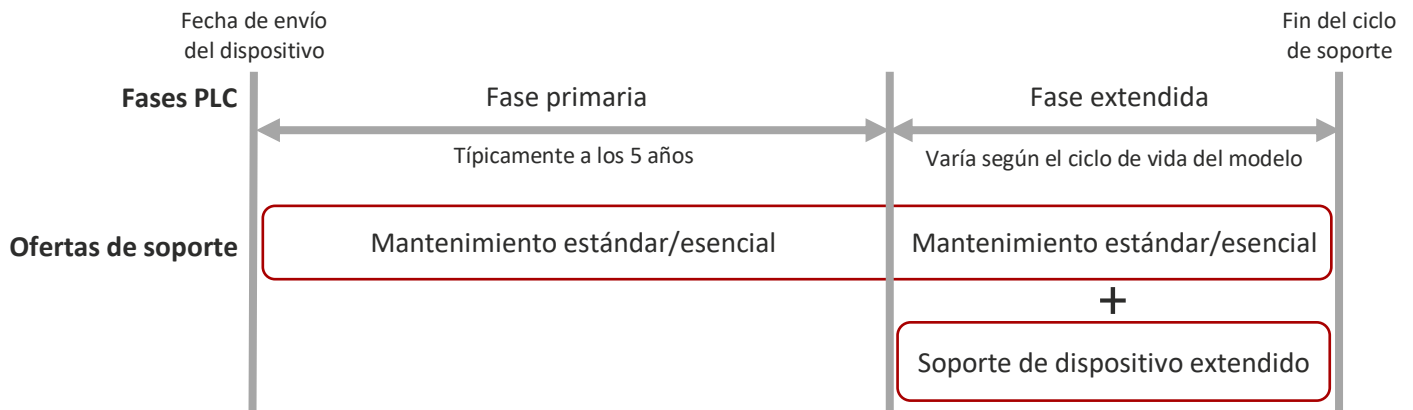
	Fase primaria	Fase extendida	Fase de mantenimiento
Tiempo	Entre 3 y 4 años (después de GA)	Entre 1 y 2 años (después de la Fase primaria)	Entre 1 y 6 años (después de la Fase extendida)
Niveles de soporte	Acceso al soporte técnico	Acceso continuo al soporte técnico	Acceso continuo al soporte técnico
	Desarrollo de correcciones de errores	No hay nuevas correcciones de errores (acceso solo a las existentes)	No hay nuevas correcciones de errores (acceso solo a las existentes)
	Correcciones de vulnerabilidad de seguridad (a discreción de Veritas)	Correcciones de vulnerabilidad de seguridad crítica limitadas (a discreción de Veritas)	No hay nuevas correcciones de vulnerabilidad de seguridad
	Soporte de nivel de gravedad normal	La Gravedad 1 se centrará en la restauración del servicio o en la recuperación de datos Gravedades 2-4 normales	La Gravedad 1 se centrará en la restauración del servicio o en la recuperación de datos, pero los esfuerzos continuos las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana no están disponibles Gravedades 2-4 normales
	Recursos de soporte estándar	Recursos de soporte limitados	Recursos de soporte mínimos
Ofertas y precios	Infraestructura de soporte estándar	Infraestructura de soporte limitada	Infraestructura de soporte mínima o nula
	Soporte esencial	Soporte esencial + Soporte de software extendido	Soporte esencial + Soporte de software de mantenimiento
	Precios esenciales estándar	Precios esenciales estándar + Prima anual	Precios esenciales estándar + Prima anual superior

## SECCIÓN dos: Dispositivos de Veritas

Esta sección se aplica solo al hardware y firmware del dispositivo incluidos en la compra del hardware del dispositivo (como el sistema operativo). Por separado, los productos de software SKUd para el dispositivo (como el software de aplicación NetBackup o el software Flex) siguen los plazos descritos en la Sección uno para los Productos de software de Veritas. Debido a la estrecha integración del hardware, el firmware y el software del dispositivo, Veritas se reserva el derecho de exigirle que tenga una suscripción de soporte de dispositivo válida y una suscripción de software válida, incluidas las ofertas extendidas o de mantenimiento necesarias para cualquiera de ellas, con el fin de obtener soporte.

### Fases del ciclo de vida del producto

Hay dos fases durante el ciclo de vida del producto de un dispositivo: Primaria y Extendida.



La **Fase primaria** de un dispositivo comienza cuando compra un dispositivo. Durante esta fase, el Mantenimiento estándar o el Mantenimiento esencial están disponibles para el modelo de dispositivo particular. Ambas ofertas de soporte representan el nivel más completo de soporte disponible para el modelo de dispositivo, aunque Esencial ofrece tiempos de respuesta más rápidos que el Estándar. Para obtener más información sobre qué incluye el Mantenimiento estándar o esencial, consulte su acuerdo de soporte o visite la sección "Servicios de soporte: Dispositivos" [aquí](#).

El Mantenimiento estándar/esencial está disponible durante los primeros 5 años posteriores a la fecha de envío del dispositivo que compró. A partir de entonces, si aún desea soporte en el dispositivo, debe comprar Soporte de dispositivo extendido además del Mantenimiento estándar o esencial.

La **Fase extendida** de un dispositivo comienza después de los cinco años posteriores a la Fase primaria y varía en longitud dependiendo de cuándo compró el dispositivo en el ciclo de vida general del modelo del dispositivo. El propósito de esta fase es proporcionarle tiempo adicional para recibir soporte de Veritas en un dispositivo más antiguo. Si necesita soporte, debe comprar el Soporte de dispositivo extendido por una tarifa adicional, si Veritas lo pone a disposición, además de Mantenimiento estándar o esencial. El Soporte de dispositivo extendido está disponible en incrementos de un año después de la Fase estándar del dispositivo.

El Soporte de dispositivo extendido generalmente incluye muchos de los mismos beneficios del Mantenimiento estándar/esencial, pero está sujeto a la disponibilidad de piezas, ya que el modelo del dispositivo habrá alcanzado una madurez que será más difícil de soportar. Haremos todos los esfuerzos comercialmente razonables para abordar los problemas de soporte y proporcionaremos las correcciones o parches de errores existentes, pero no hay asistencia de ingeniería disponible para nuevas correcciones de errores, nuevas correcciones de seguridad o nuevos parches bajo Soporte de dispositivo extendido. Para obtener más información sobre lo que incluye el Soporte de dispositivo extendido, consulte su acuerdo de soporte o visite la sección "Servicios de soporte: Dispositivos" [aquí](#).

El Soporte de dispositivo extendido representa el nivel final de soporte que podemos proporcionar para un modelo de dispositivo particular antes de que no haya más soporte de ningún tipo disponible (a veces denominado Fin de ciclo de soporte o EOSL). En ese momento, el dispositivo ha llegado al EOSL. La fecha final para la Fase extendida de un modelo de dispositivo particular (EOSL) se publicará en línea [aquí](#).

**El Fin de la venta** está relacionado con el modelo del dispositivo en sí y no con el ciclo de vida del producto de un dispositivo particular y, como tal, puede ocurrir en cualquier momento durante el ciclo de vida del dispositivo comprado. El Fin de la venta es la fecha en que ya no se podrá comprar más dispositivos de un modelo particular, y este modelo dejará de fabricarse. Si desea dispositivos adicionales de un modelo particular, debe comprarlos antes de la fecha de Fin de la venta.

**El Fin de ciclo de soporte (EOSL)** es el punto en el que la versión del software ha llegado al final de su madurez y ya no ofrecemos soporte de ningún tipo.

## **SECCIÓN tres: Software como servicio (SaaS) de Veritas**

---

Las ofertas de SaaS de Veritas se componen de conjuntos dinámicos de características y funcionalidades a las que se suscriben muchos clientes. En consecuencia, no podemos garantizar que se le proporcione una característica o funcionalidad específica en una oferta de SaaS en un momento dado. Todos los clientes disfrutan del conjunto actual de características y funcionalidades proporcionado por Veritas para cada oferta de SaaS.

Una suscripción a una oferta de SaaS también incluye soporte para esa oferta. Una oferta de SaaS alcanzará su fase de Fin de ciclo cuando Veritas decida finalizar la oferta de SaaS en su totalidad. Consulte los términos de los servicios alojados y la descripción del servicio correspondiente, ambos disponibles [aquí](#), para obtener más información.