



Documentación Específica del Programa

Los programas de software de CA (“Software de CA”) que se enumeran a continuación se proporcionan bajo las condiciones siguientes además de las condiciones a las que se haga referencia en el Formulario de Pedido suscrito entre el usuario y la entidad de CA (“CA”) a través de la que haya obtenido la licencia del Software de CA. Estas condiciones estarán vigentes a partir de la fecha de entrada en vigor del Formulario de Pedido.

1. Nombre del programa: CA Service Desk Manager Full License (“SDM”) y licencia CA Service Desk Manager-Analyst

2. Entorno operativo especificado

Las especificaciones del Software de CA y la información del entorno operativo especificado se pueden encontrar en la Documentación que acompaña al Software de CA, si estuviere disponible (i.e. manual de usuario, guía de usuario, o readme.txt o notice.txt.file).

3. Modelo de licenciamiento

- A. Para los efectos del presente, Software de CA se refiere a CA Service Desk Manager Full License o CA Service Desk Manager - Licencia Analista, descrita en el presente en forma de código objeto.
- B. El Software de CA es licenciados en una base de Usuario Concurrente. Los usuarios autorizados son asignados diversos roles en base a las funciones requeridas para cumplir las tareas designadas.
- C. “Usuario Concurrente” significa una licencia de software que está basada en el número de usuarios simultáneos (concurrentes) accediendo al programa. Para fines de SDM, todos los roles (por ejemplo: Analista, Gerente, Administrador) y API programático y/o llamadas de servicio de la web requieren una licencia durante el tiempo que están conectadas al sistema. El cliente tiene el derecho de tener el número específico de Usuarios Concurrentes accediendo el CA Service Desk Manager simultáneamente.
 - 1. El acceso al programa a través de múltiples componentes, sesiones, canales, y/o dispositivos a la vez por un individuo Usuario Concurrente usará solamente una licencia.
 - 2. La identidad de Usuario está asociada con el nombre de usuario – La división de Nombres de Usuarios entre varios individuos está prohibida.
 - 3. El Software no impide el acceso a usuarios adicionales más allá del derecho.
 - 4. El Cliente puede utilizar las métricas KPI proporcionadas para establecer las tendencias históricas de uso para los niveles concurrentes de licencia de utilización.
- D. El Software de CA incluye licencias de usuario final de autoservicio ermitiendo la creación, modificación y cierre de in ticket en representación de un usuario individual, pero no en representación de otro usuario. Las licencias de usuario final de autoservicio no son contadas como licencias de Usuarios Concurrentes.
- E. CA Service Desk Manager Full License incluye un derecho limitado a CA Configuration Automation. Este derecho es restringido al uso del CA Configuration Automation con CA Service Desk Manager únicamente y:
 - 1. Para clientes licenciando CA Service Desk Manager Full License después del 1 de septiembre de 2012, el derecho es cincuenta (50) CA Configuration Automation para Ambientes Físicos (50



sockets de CPU físicos) y veinticinco (25) CA Configuration Automation para Ambientes Virtuales (25 sockets de CPU físicos).

Para clientes licenciando CA Service Desk Manager Full License (anteriormente conocido como CA Service Desk Manager con CCA Limited Entitlement) antes del 1 de septiembre de 2012, el derecho es un máximo de cien (100) Servidores Administrados. Este derecho sustituye los anteriores 100 servidores gestionados.

2. Ambientes Virtuales son cualesquiera servidores físicos administrando Servidores Virtuales (VMs) en una configuración hypervisor/administrador. Un "Socket Físico" significa un componente eléctrico adjunto a un "printed circuit board" ("PCB") e interconecta electrónicamente una unidad central de procesamiento ("CPU") y PCB. Un CPU es el circuito integrado especializado que ejecuta programas binarios y lleva a cabo las funciones o cálculos más lógicos. Un CPU físico puede tener hasta doce (12) "cores" de procesadores.
 3. "Servidores Administrados" significa un Servidor virtual o físico administrado por el Software de CA.
 4. "Servidor" significa una sola computadora física o virtual que procesa datos usando una o más unidades centrales de procesamiento y que es propiedad de, o arrendada por o de otra manera controlada por el Cliente.
 5. El uso de Servidores adicionales requiere licencias adicionales para CA Configuration Automation. CA Service Desk Manager - Licencia Analista no incluye el derecho al CA Configuration Automation.
- F. El Software de CA incluye un derecho limitado a CA Business Intelligence. Este derecho es restringido al uso dentro del contexto de reportar para SDM únicamente. Específicamente, los reportes de SDM creados usando CA Business Intelligence puede acceder e incorporar datos creados por, derivados de, u usados por SDM o fuentes de datos de terceros, siempre y cuando dichos datos faciliten o aumenten datos del uso del Cliente de SDM.
- G. El Software de CA incluye un derecho limitado de Process Management for Workflows. Este derecho es restringido al uso dentro del contexto de Workflows asociado con SDM únicamente. Este derecho incluye: el conector Service Desk Manager; tres (3) Operadores Customizados y cinco (5) Agentes. Este derecho no incluye ningún Conector Premium. Orquestadores Múltiples pueden ser desplegados con las restricciones especificadas en el presente. No hay limitaciones de licencias en el número de procesos concurrentes por Orquestador.
1. Para fines de Process Management for Workflows, "Agente" significa una sola instalación del componente de agente de software del Process Management for Workflows en un sistema operativo específico que puede ser identificado con identificación de anfitrión en un servidor de hardware físico o virtual.
 2. Para el fin de Process Management for Workflows, "Conector" es el programa de software conectando a Process Management for Workflows con software de terceros específicamente nombrado u otro software de CA. por ejemplo "Process Management for Workflows Connector for CA Service Desk Manager" conecta el Process Management for Workflows con el CA Service Desk Manager. Cada Conector únicamente puede ser usado para conectar el Software de CA con el software específico nombrado de terceros o con el programa de software de CA.
 3. Para el fin de Process Management for Workflows, "Operador Customizado" significa un tipo objeto de automatización dentro del Process Management for Workflows que puede ser creado para mejorar, modificar, o restringir las capacidades de un "Conector" existente.



4. Para fines de Process Management for Workflows, “Orquestador” significa una sola instalación del componente de software del Orquestrador del Process Management for Workflows en un sistema operativo específico que puede ser identificado con un anfitrión de identificación único en un servidor de hardware virtual o físico. Esta instalación puede ser un Orquestador independiente o un nodo de un nuevo o existente Orquestador agrupado.
-
- H. El Software de CA incluye un derecho ilimitado para usar el CA Open Space en conexión con el Software de CA. Tenga en cuenta que los requisitos del sistema para CA Open Space requiere el software de terceros, Liferay® Portal, como se describe en la documentación del CA Open Space. CA no proporciona Liferay Portal como parte del Software de CA.

Términos de terceros

Si el Software de CA contiene componentes de software de terceros, y el licenciantes tercero requiere incorporación de términos y condiciones específicos de licencia para dicho software en esta licencia CA, dichos componentes de software de tercero(s) y sus términos y condiciones específicos, que se incorporan mediante esta referencia, están establecidos en el documento de Términos de Terceros localizado en <https://support.ca.com/prodinfo/tptterms>