

Preguntas más frecuentes (FAQ) sobre el nuevo sistema de licencias de ARS 7.1.00.

Versión 1.0 - 07/09/07 – M. Ángeles Llamas y Jose Manuel Viejo Lobato

Índice de contenido

1	Introducción:	5
2	Preguntas más Frecuentes:	6
2.1	¿Sigo necesitando el código de licencia para el servidor AR System?	6
2.2	Si quiero incrementar el número de licencias de usuario fijas o flotantes sobre mi servidor AR System licenciado, ¿Necesitaré un código de licencia?	6
2.3	Si actualizo el servidor AR System a la versión 7.1.00, pero no ITSM (Por ejemplo: Change Management), ¿Aún necesitaré las licencias para ITSM?	6
2.4	Entonces, ¿Están eliminando las licencias?	6
2.5	¿Implica este cambio alguna restricción en las licencias?	7
2.6	¿Cómo gestiona el servidor el uso de licencias?	7
2.7	LicenseReport.txt - ¿Esto es un fichero de texto?	7
2.8	¿Cómo se asegura BMC de que el fichero no es modificado de forma fraudulenta?	7
2.9	¿Cómo puedo verificar que no estoy utilizando más licencias de las permitidas?	7
2.10	¿Como genero el informe sobre el uso de licencias?	8
2.11	¿Puede ejecutarse el informe con un rango de fechas?	8
2.12	ReportResult.csv - ¿Es otro fichero de texto? ¿No podría ser también modificado de forma fraudulenta?	8
2.13	¿Puedo ver quien está utilizando una licencia con este nuevo modelo de licenciamiento?..	8
2.14	No quiero un ilimitado número de usuarios validados en el sistema. ¿Puedo controlarlo de alguna forma?	8
2.15	¿Debo introducir el número de licencias que he comprado?	8
2.16	¿Puedo asignar un número de licencias menor que las licencias compradas?	9
2.17	¿Puedo asignar un número de licencias mayor que las licencias compradas?	9
2.18	¿Cómo monitorizará BMC el uso de las licencias?	9
2.19	¿Significa que nunca nadie de BMC verificará mi uso de las licencias?	9
2.20	¿Puedo solicitar a BMC que me ayude con la auditoria?	9
2.21	¿Cómo sabré lo que he comprado?	9
2.22	He desarrollado mi propia aplicación AR System y quiero asegurarme que recibo un pago por las licencias. ¿Cómo lo haré si no hay códigos de licencia?	10
2.23	Si desarrollo mi propia aplicación, ¿Tengo que cambiar algo para poder utilizar este nuevo modelo de licenciamiento en AR System 7.1.00?	10
2.24	¿Qué ocurre con mi servidor AR System actual? ¿Como se convierten las licencias actuales a este nuevo modelo?	10
2.25	¿Este proceso actualizará el fichero .lic?	10
2.26	¿Qué ocurre con los servidores en grupo? ¿Cómo funcionarán si ya no hay fichero .lic?..	10
2.27	¿Así que puedo tener múltiples líneas con licencias de usuario para cada servidor, como tengo en mi fichero .lic?	10
2.28	Pero cada servidor requiere un código único, con lo que se necesitan varias líneas para identificar los servidores, ¿Correcto?	11
2.29	Si no quiero usar más una aplicación, ¿Cómo puedo eliminar la licencia?	11
2.30	¿Estarán disponibles licencias de prueba para aplicaciones?	11
2.31	¿Cómo pueden controlar las implantaciones de prueba?	11
2.32	¿Se proporcionará documentación detallada de todos estos cambios con el lanzamiento de la nueva versión de AR System?	11

* **Nota Legal:** Este documento NO es un documento Oficial de BMC Software. En caso de discrepancias, prevalece siempre la documentación Oficial aportada por BMC junto con el producto.

Se permite el uso y reproducción de este documento siempre que se mencione la fuente y autor.

1 Introducción:

La versión 7.1.00 de BMC Action Request System (ARS Remedy) introduce un nuevo sistema para la gestión de las licencias de usuarios y de aplicaciones.

Unos días antes del lanzamiento de esta nueva versión, han aparecido en ARSList unos temas con el título "FAQ for Customer enforced licensing model in AR System 7.1.00" (I y II), que vienen a ser una lista de las preguntas más frecuentes en relación al nuevo sistema de gestión de licencias, y que viene a resolver la mayoría (por no decir todas) de las dudas que este nuevo sistema pueda generar.

Este documento es una traducción (no oficial) del documento aparecido en ARSList (que tampoco es un documento oficial de BMC), y por tanto ante cualquier duda o discrepancias, siempre prevalece la documentación Oficial aportada por BMC junto con el producto.

Para una mejor comprensión, en este documento se ha intentado diferenciar entre los términos "Licencia" (License) y "Código de Licencia" (License Key).

- La licencia es la autorización por parte de BMC para utilizar un software. De cara al servidor, la licencia está compuesta por una serie de datos como el tipo de licencia, el número de unidades, fecha de inicio y fin, el nombre de la máquina o host name, y el código de licencia.
- El código de licencia es por tanto el código alfanumérico que se adjunta como parte de los datos de la licencia, y que es necesario introducir en el servidor para verificar la autenticidad de la licencia.

2 Preguntas más Frecuentes:

2.1 ¿Sigo necesitando el código de licencia para el servidor AR System?.

Si. Sigue siendo necesario obtener un código de licencia (contactando con BMC) para cada servidor AR System. Para agilizar este proceso, se ha creado un sitio web donde obtener un código de licencia temporal, mientras espera a que le sea enviada el código de licencia permanente.

Necesitará la siguiente información para solicitar un código de licencia temporal (para su uso en pruebas o mientras se realiza el proceso para obtener el código de licencia permanente):

- Valídese en Support Central, en la URL <http://www.bmc.com/support>.
- Pulse el enlace de Licencias y Contraseñas (“Licensing and Passwords”).
- Pulse en el enlace de solicitud de Licencias Temporales (“Trial/Temporary License”).
- Acepte el acuerdo de licencia para usuarios finales (“End User License Agreement”).
- Seleccione el producto e introduzca la información solicitada.
- Pulse el botón de solicitud de licencias (“Request License”).
- La licencia temporal será enviada vía correo electrónico.

NOTA: Los códigos de licencia generados en esta página son códigos de prueba de 30 días. Recuerde volver a la página de licenciamiento para obtener sus licencias permanentes cuando se le notifique que están generadas.

2.2 Si quiero incrementar el número de licencias de usuario fijas o flotantes sobre mi servidor AR System licenciado, ¿Necesitaré un código de licencia?

No. No necesita un código de licencia. Para aumentar el número de usuarios, solamente necesitará ir a la Consola de Administración y aumentar el número de licencias. Tras esto, tendrá que notificar a BMC o a un partner de BMC, indicándoles el aumento y que desea comprar la cantidad correspondiente a dicho aumento.

2.3 Si actualizo el servidor AR System a la versión 7.1.00, pero no ITSM (Por ejemplo: Change Management), ¿Aún necesitaré las licencias para ITSM?

No. La gestión de licencias la realiza el servidor, por lo que si se actualiza el servidor a la versión 7.1.00, las aplicaciones no necesitarán un código para ser licenciadas.

2.4 Entonces, ¿Están eliminando las licencias?

No. Estamos eliminando la necesidad de códigos para introducir licencias de aplicaciones basadas en AR System, licencias de usuarios, y licencias de otros componentes. Pero todavía se requiere la licencia. Las licencias deberán ser compradas e introducidas a través de la Consola Administración de AR System. La gran diferencia es que en adelante no se requerirá un código para introducir la licencia.

2.5 ¿Implica este cambio alguna restricción en las licencias?

No. Las licencias siguen funcionando como hasta ahora. La diferencia es que no se requiere un código para introducir la licencia.

2.6 ¿Cómo gestiona el servidor el uso de licencias?

Para recopilar la información acerca del uso de licencias, cada servidor AR System chequea el sistema aproximadamente cada 45 minutos y escribe el resultado en un fichero llamado LicenseReport.txt. Este fichero contiene un log del uso de licencias para cada tipo de licencia.

2.7 LicenseReport.txt - ¿Esto es un fichero de texto?

Si, y está en un formato legible. También puede ser utilizado por los desarrolladores para otros propósitos, tales como analizar las tendencias de uso de licencias a largo plazo.

2.8 ¿Cómo se asegura BMC de que el fichero no es modificado de forma fraudulenta?

Cambiando a este modelo de códigos de licencia, BMC extiende su confianza en sus clientes. Contamos con que este fichero no sea utilizado más allá de las acciones de mantenimiento necesarias, como por ejemplo, hacer una copia de seguridad del fichero después del periodo de facturación. El fichero contiene un chequeo de comprobación interno que podría ser utilizado por BMC en casos extremos por uso indebido.

2.9 ¿Cómo puedo verificar que no estoy utilizando más licencias de las permitidas?

Para asegurar que está cumpliendo con las licencias adquiridas, usted puede generar periódicamente un informe del uso de las licencias para cada servidor AR System (incluyendo cada servidor en un grupo de servidores). El informe contiene la siguiente información:

- Para licencias de usuario Flotantes de servidor y de aplicaciones, el mayor número de licencias utilizadas de forma simultánea durante el período cubierto por el informe.
- Para licencias de usuario Fijas, de servidor y de aplicaciones, el mayor número de licencias utilizadas de forma simultánea durante el período cubierto por el informe.
- Para aplicaciones o componentes adicionales, la fecha en que la aplicación o el componente ha sido licenciado.

2.10 ¿Como genero el informe sobre el uso de licencias?

Se puede generar desde la Consola de Administración o a través de línea de comandos en el servidor AR System. El resultado se irá escribiendo en un fichero llamado ReportResult.csv. Si el informe ha sido generado desde la consola, el fichero csv será transferido automáticamente al cliente, para su visualización en la aplicación adecuada (por ejemplo: Excel).

2.11 ¿Puede ejecutarse el informe con un rango de fechas?

Si, asumiendo que el rango de fecha esté especificado en el fichero LicenseReport.txt.

2.12 ReportResult.csv - ¿Es otro fichero de texto? ¿No podría ser también modificado de forma fraudulenta?

Cambiando a este modelo de códigos de licencia, BMC extiende su confianza en sus clientes. Contamos con que este fichero no sea modificado cuando se muestre a un representante de BMC. Sin embargo, este fichero también contiene un chequeo de comprobación interno que podría ser utilizado por BMC en casos extremos por uso indebido.

2.13 ¿Puedo ver quien está utilizando una licencia con este nuevo modelo de licenciamiento?

Esa posibilidad no ha sido modificada más allá de las funcionalidades existentes actualmente en AR System. Esperamos ser capaces de ampliar estas capacidades en un lanzamiento futuro.

2.14 No quiero un ilimitado número de usuarios validados en el sistema. ¿Puedo controlarlo de alguna forma?

Si. Cuando añade licencias de usuario de AR System o de aplicaciones al servidor, se debe especificar el número de licencias. Este número es el máximo número de licencias disponibles para su uso. Esto es equivalente al número de licencias de usuarios que se ha definido en versiones anteriores a través de un código de licencia, pero ahora son definidos por el Administrador.

2.15 ¿Debo introducir el número de licencias que he comprado?

No. Puede establecer cualquier número de licencias de usuario para que estén disponibles en su servidor, independientemente del número de licencias adquiridas. Por ejemplo, si usted compra 10 licencias Fijas de usuario para ARS, pero necesita utilizar 15, puede aumentar el número de licencias inmediatamente -No tiene que esperar a que BMC le envíe el código de licencia. Se espera que informe de este aumento a BMC, y sea facturado acorde al mismo. Si durante una auditoría, BMC detectase que su uso ha excedido el número de licencias adquiridas, se le facturará por el uso adicional.

2.16 ¿Puedo asignar un número de licencias menor que las licencias compradas?

Si. Esperamos que algunos clientes elijan esta opción para asegurarse que no exceden el número de licencias que han comprado, y así tener un pequeño margen que pueda ser ampliado si se quedan sin licencias.

2.17 ¿Puedo asignar un número de licencias mayor que las licencias compradas?

Si. Si asigna un número de licencias mayor que las licencias compradas, pero comprueba que su uso nunca excede de las licencias, continuará cumpliendo los acuerdos de licencia. Sin embargo, si en el informe de uso de licencias se muestra que ha excedido el número de licencias compradas, necesitará notificar a BMC o a un partner de BMC que ha excedido el total de licencias adquiridas y que desea comprar la diferencia de licencias que ha incrementado.

2.18 ¿Cómo monitorizará BMC el uso de las licencias?

BMC no monitorizará de forma activa el uso de licencias. BMC confía en sus clientes para que gestionen por sí mismos su uso y notifiquen a BMC o a un representante de BMC cada vez que añadan o eliminen licencias de forma que las licencias facturadas al cliente se correspondan con las licencias utilizadas.

2.19 ¿Significa que nunca nadie de BMC verificará mi uso de las licencias?

BMC se reserva el derecho de auditar a cualquier cliente, si se detectase un uso indebido de licencias. Esto podría ser iniciado por el representante de ventas del cliente y podría incluir una conversación con el cliente para determinar el uso actual de licencias en comparación con las licencias adquiridas.

2.20 ¿Puedo solicitar a BMC que me ayude con la auditoría?

Si. BMC continuará asistiendo a los clientes que quieran asegurarse de que cumplen con sus contratos de licencia.

2.21 ¿Cómo sabré lo que he comprado?

BMC puede, bajo petición del cliente, facilitar un informe que documente todas las compras realizadas. Este documento puede ser comparado con el informe de uso, para determinar la coincidencia o no de licencias. Esperamos proporcionar este informe en un futuro a través del Support Central de la web de BMC.

2.22 He desarrollado mi propia aplicación AR System y quiero asegurarme que recibo un pago por las licencias. ¿Cómo lo haré si no hay códigos de licencia?

Mientras BMC no requiera al cliente el envío de sus informe de uso, los partners o desarrolladores independientes podrían realizar esta solicitud a sus usuarios. Esto podría habilitar a un partner o desarrollador independiente para realizar una auditoría al cliente remotamente.

2.23 Si desarrollo mi propia aplicación, ¿Tengo que cambiar algo para poder utilizar este nuevo modelo de licenciamiento en AR System 7.1.00?

No. Todas las solicitudes de licencia realizadas desde las aplicaciones permanecen sin cambios. En otras palabras, las aplicaciones seguirán accediendo al servidor para determinar si una aplicación está licenciada, y el servidor AR System devolverá la respuesta en el mismo formato utilizado actualmente. La única diferencia es que AR System determinará si hay licencias sin la necesidad de un código de licencia.

2.24 ¿Qué ocurre con mi servidor AR System actual? ¿Como se convierten las licencias actuales a este nuevo modelo?

Durante la actualización a AR System 7.1.00 el fichero .lic se convierte automáticamente al nuevo modelo. Además tras la instalación, existe la posibilidad de importar un fichero .lic desde la Consola de Administración.

2.25 ¿Este proceso actualizará el fichero .lic?

No. En AR System 7.1.00, las licencias se almacenan en la base de datos y no en fichero. El fichero .lic no será necesario en AR System 7.1.00.

2.26 ¿Qué ocurre con los servidores en grupo? ¿Cómo funcionarán si ya no hay fichero .lic?

Los servidores configurados en grupo (servergroups) accederán a una base de datos común, y de esa forma cada servidor en el grupo tendrá acceso a la misma información de licencias. Ya no es necesario tener licencias únicas para usuarios flotantes, por ejemplo, en cada servidor.

2.27 ¿Así que puedo tener múltiples líneas con licencias de usuario para cada servidor, como tengo en mi fichero .lic?

No es necesario. Solamente se necesita una línea para cada tipo de licencia, que representa el número máximo de licencias para ese tipo. Por ejemplo, si suele tener varias líneas en el fichero .lic que representan códigos de licencia para 10, 15, y 30 usuarios cada una, esas líneas se convierten en una única línea con 55 licencias de usuarios definidas.

2.28 Pero cada servidor requiere un código único, con lo que se necesitan varias líneas para identificar los servidores, ¿Correcto?

Sí. Los servidores son líneas únicas, así que verá una línea por servidor. Sin embargo los servidores son el único tipo de licencia que ahora requiere múltiples líneas, una para cada servidor.

2.29 Si no quiero usar más una aplicación, ¿Cómo puedo eliminar la licencia?

La Consola de Administración sigue teniendo la posibilidad de eliminar una licencia. Todavía el administrador tiene la posibilidad de eliminar cualquier licencia. Además, se puede establecer el número de licencias para una aplicación al valor "0" (cero), para indicar que está sin licenciar.

2.30 ¿Estarán disponibles licencias de prueba para aplicaciones?

Ya que no se utilizan los códigos de licencia para aplicaciones, el concepto de "prueba" deja de ser aplicable. Las licencias de prueba (Trial) estarán disponibles para el servidor AR System, e incluirán una fecha de expiración.

2.31 ¿Cómo pueden controlar las implantaciones de prueba?

BMC monitorizará las descargas de software desde el área de descargas de la web de soporte "Electronic Product Distribution (EPD)". Un representante de ventas de BMC contactará con cualquier cliente que se descargue software que no haya comprado, para asistirle en el proceso de pruebas.

2.32 ¿Se proporcionará documentación detallada de todos estos cambios con el lanzamiento de la nueva versión de AR System?

Sí. Existen secciones especiales en la documentación que detallan todos estos cambios, para asegurar que los clientes de BMC comprenden el nuevo modelo de códigos de licencia.