



## Spezifische Programmdokumentation

Das unten aufgeführte CA Support-Angebot ("Wartung") wird unter den folgenden Bedingungen sowie unter den Bedingungen des Bestellformulars zur Verfügung gestellt, welches der Kunde mit der CA – Gesellschaft ("CA") vereinbart hat, über die er die Wartung bezogen hat. Diese Bestimmungen gelten ab dem Datum des Inkrafttretens des Bestellformulars.

### **CA Support-Angebot: CA Extended Plus Support**

#### **Richtlinien und Bedingungen für CA Extended Plus Support**

Um den CA Extended Plus Support für eines oder mehrere Produkte von CA zu erhalten, muss der Kunde ein aktiver Business Critical Support-Kunde sein und dies für den Zeitraum, für den er gemäß den Angaben im Bestellformular CA Extended Plus Support erworben hat, bleiben. CA Business Critical Support wird gemäß der Richtlinien und Bedingungen für CA Support zur Verfügung gestellt, welche unter <http://support.ca.com> einsehbar sind und hiemit Bestandteil der Vereinbarung werden. (Sofern sie im vorliegenden Dokument nicht anders definiert werden, gelten für sämtliche in Großbuchstaben gedruckten Begriffe die in den Richtlinien und Bedingungen für CA Support dargelegten Definitionen). CA Extended Plus Support wird zusätzlich zu den Serviceleistungen angeboten, die als Business Critical Support bezeichnet werden, und ist nicht verfügbar, wenn CA keine Verpflichtung hat, Business Critical Support zu leisten. (Im Hinblick auf die Bestimmungen in Abschnitt 10 der Richtlinien und Bedingungen für CA Support gilt CA Extended Plus Support als Business Critical Support.)

#### **Anwendbarkeit von CA Extended Plus Support**

CA Extended Plus Support wird für bestimmte Versionen von CA-Softwareprodukten angeboten, deren Entwicklung und Wartung eingestellt wurden und die somit ihr Wartungsende erreicht haben ("End of Service", ("EOS"); "End of Life", ("EOL")). Der Kunde ist nur dann berechtigt, CA Extended Plus Support-Leistungen zu erhalten, wenn er alle zutreffenden, fälligen und zahlbaren Lizenz- und Supportgebühren rechtzeitig zahlt und seine anderweitigen vertraglichen Verpflichtungen einhält.

#### **Umfang von CA Extended Plus Support**

Zusätzlich zu den Support-Leistungen, die im Rahmen des Business Critical Support angeboten werden, umfaßt CA Extended Plus Support technischen Support für bestimmte Versionen von CA-Software auf bestimmten Installationsstandorten, für die CA Extended Plus Support erworben wurde ("vereinbarte Programme"). Extended Plus Support steht für die vereinbarten Programme telefonisch, online und per E-Mail zur Verfügung und umfaßt über CA Business Critical Support hinaus folgende Leistungen:

- ✓ Direkten Online- oder telefonischen Zugang zum technischen Support von CA
- ✓ Support rund um die Uhr bei Problemen mit Schweregrad 1, die die Produktionsumgebung betreffen.
- ✓ Zugriff auf vorhandene veröffentlichte Fixes und Lösungen.
- ✓ Unterstützung bei der Entwicklung von Problemumgehungen (Workarounds) als permanente Lösung.
- ✓ Speicheranalyse zur Unterstützung bei der Diagnose des gemeldeten Vorfalles.
- ✓ Wenn möglich und im ausschließlichen Ermessen von CA Fixes für von CA als schwerwiegend erachtete Fehler.

#### Nicht enthaltene Leistungen

- ✓ Unterstützung für modifizierte oder geänderte Versionen von vereinbarten Programmen.
- ✓ Entwicklung und Vertrieb von zusätzlichen Service Packs für die vereinbarten Programme.
- ✓ Support für und Prüfung von Erweiterungsanfragen bezüglich vereinbarter Programme.



- ✓ Portierung des Codes von sämtlichen allgemein verfügbaren ("Generally Available", "GA") Versionen oder Releases von CA-Softwareprodukten bis hinunter zur Version oder dem Release eines vereinbarten Programms.
- ✓ Zertifizierung vereinbarter Programme mit:
  - neuen Versionen oder Releases von CA-Softwareprodukten, die zum Erwerbszeitpunkt von CA Extended Plus Support über eine Schnittstelle mit vereinbarten Programmen verfügt haben
  - neuen Drittanbieter-Softwareproduktversionen, Betriebssystemen und/oder Hardware
- ✓ Support für vereinbarte Programme, die in einer Betriebs- oder Hardwareumgebung ausgeführt werden, welche zu dem Zeitpunkt, als die vereinbarten Programme allgemein verfügbar ("Generally Available", "GA") waren, nicht von CA zertifiziert wurden.
- ✓ Support bei Betriebsumgebungen, die Software oder Hardware von Drittanbietern verwenden, für die auf dem Markt kein Support mehr angeboten wird, wenn das Problem mit vereinbarten Programmen vermutlich durch die Software oder Hardware von Drittanbietern verursacht wird oder sich daraus ergibt.

### **Zusätzliche Bedingungen für CA Extended Plus Support**

- (a) Der Kunde verpflichtet sich, keinem Mitarbeiter von CA, der im Zusammenhang mit CA Extended Plus Support steht, Arbeit anzubieten. Auch versucht er in keiner Weise, Mitarbeiter von CA während der Leistungsdauer von CA Extended Plus Support zu einer Beendigung ihres Arbeitsverhältnisses mit CA zu bewegen. Dies gilt auch für den Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach dem Leistungsende sofern CA keine vorherige schriftliche Zustimmung erteilt hat
- (b) Die vereinbarten Programmen müssen auf der im Bestellformular festgelegten Versions- oder Service Pack-Ebene verbleiben.
- (c) CA behält sich das Recht vor, Techniker und andere Support-Ressourcen so auszuwählen und zuzuweisen, wie es zur Erfüllung dieser spezifischen Programmdokumentation als angemessen erachtet wird. Zusätzlich ist CA berechtigt, Mitarbeiter oder Subunternehmer als zugewiesene Techniker zu verwenden. Die Zustimmung des Kunden ist für die Beauftragung eines Subunternehmers mit der Erfüllung von CA Extended Plus Support nicht erforderlich.