

Spezifische Programmdokumentation

Die unten aufgeführten CA-Software-Programme ("CA-Software") werden unter den folgenden Bedingungen sowie zusätzlich gemäß anderer auf dem Bestellformular angegebenen Bestimmungen zur Verfügung gestellt, welches der Kunde mit der CA-Gesellschaft ("CA") vereinbart hat, über die er die Lizenz für die CA-Software erhalten hat. Diese Bestimmungen gelten ab dem Datum des Inkrafttretens des Bestellformulars.

Name des Programms: CA Service Desk Manager

Festgelegte Betriebsumgebung

Windows/Linux/Macintosh- oder UNIX-Umgebungen

Die CA Software-Spezifikationen und Informationen zur festgelegten Betriebsumgebung für die CA-Software finden Sie im mit der CA-Software ausgelieferten Implementierungshandbuch.

Lizenzierungsmodell

- A. Für die Zwecke dieses Dokuments bezeichnet CA-Software CA Service Desk Manager – Analyst-Lizenz, CA Service Desk Manager – Volllizenz, Knowledge Content Library (optionales Add-on) oder CA CMDB Manager-Server, die hierin beschrieben sind, in Objektcodeform und wie in dem zutreffenden Bestellformular dargelegt.
- B. "Concurrent User" bezeichnet eine Softwarelizenz, die auf der Anzahl der User basiert, die gleichzeitig auf das Programm zugreifen. Beispielsweise wird bei einer Lizenz für fünf gleichzeitige (concurrent) User der sechste Benutzer nicht zugelassen, nachdem sich bereits fünf User beim Programm angemeldet haben. Wenn sich einer der ersten fünf User abmeldet, kann sich die nächste Person anmelden. Beim Kunden darf die angegebene Anzahl an Usern gleichzeitig auf die CA-Software zugreifen.
- C. "Mitarbeiter" bezeichnet alle vom Kunden eingestellten Personen, unabhängig von der Art ihrer Position (z. B. Vollzeit oder Teilzeit, Auftragnehmer und von Auftragnehmern eingestellte Sub-Auftragnehmer), die die Informationstechnologie-Abläufe oder -Anwendungen des Kunden nutzen. Der Kunde kann einen Mitarbeiter durch einen anderen ersetzen, wenn der ursprüngliche Mitarbeiter keinen Zugriff mehr auf die Informationstechnologie-Abläufe oder -Anwendungen des Kunden besitzt oder diese nicht mehr nutzt, ohne dass zusätzliche Gebühren fällig werden, sofern die Beschränkung der autorisierten Nutzung für die CA-Software nicht überschritten wird.
- D. "Managed Server" bezeichnet einen virtuellen oder physischen Server, der durch die CA-Software verwaltet wird.
- E. "Server" bezeichnet einen einzelnen physischen oder virtuellen Computer, der Daten mit Hilfe von einer oder mehreren CPUs verarbeitet und sich im Eigentum des Kunden befindet, vom Kunden gemietet wurde oder auf andere Weise der Kontrolle des Kunden unterliegt. Der Server verwaltet in der Regel den Zugriff auf eine zentrale Ressource oder einen zentralen Service in einem Netzwerk und kann zur Bereitstellung von Services (z. B. Zugriff auf Dateien oder gemeinsam genutzte Peripheriegeräte oder Weiterleitung von E-Mails) für andere Computer im Netzwerk genutzt werden.
- F. CA Service Desk Manager – Volllizenz und CA Service Desk Manager – Analyst-Lizenz werden auf der Basis Concurrent User lizenziert und CA Service Desk Manager – Volllizenz kann auch nach der Anzahl der Mitarbeiter lizenziert werden. Die Nutzung der CA-Software ist auf maximal einhundert (100) Managed Server beschränkt. Der Kunde kann Lizenzen für zusätzliche Managed Server lizenzieren, indem er Lizenzen für CA CMDB Manager-Server erwirbt.

- G. Knowledge Content Library ist eine optionale Add-on-Knowledgebase, die in Service Desk Manager integriert und nach der Anzahl der Mitarbeiter lizenziert wird. Knowledge Content Library wird nur für die Nutzung mit Unicenter Service Desk r11, CA Service Desk Manager r11 und CA Service Desk Manager r12 lizenziert.

Informationen und Bedingungen Dritter

Die folgende Liste zeigt verschiedene Komponenten Dritter auf, welche in der vom Kunden lizenzierten CA-Software genutzt werden und legt Mitteilungen, Zuordnungen und / oder Bedingungen von Drittlizenzgebern dieser Komponenten dar, welche CA verpflichtet ist, dem Kunden zu geben und welche für jede Komponente im Detail beschrieben ist. Weitere Informationen finden sich unter der folgenden URL:

<https://support.ca.com/prodinfo/tptterms>

Axis v.1.4; Tomcat 5.5.25
ICU4C 3.6
OpenSSL 0.9.8.d
JAVAMAIL 1.4.1