

## Documentation Spécifique de Programme (« SPD »)

L'offre de support CA ("Maintenance") décrite dans ce document est soumise aux termes et aux conditions ci-après et à toute autre condition expressément spécifiée dans le Bon de Commande établi entre vous et l'entité CA (CA), auprès de laquelle vous acquérez cette Maintenance. Dans l'éventualité d'un conflit entre les termes de la présente Documentation Spécifique de Programme (« SPD », « Specific Program Documentation ») et les termes du Bon de Commande applicable, les termes du Bon de Commande prévalent. Ces termes prennent effet à compter de la date spécifiée dans la section Date d'Effet du Bon de Commande. La présente Documentation Spécifique de Programme est disponible dans les langues suivantes : anglais, français, italien, allemand, espagnol, portugais (Brésil) et japonais. Cette prestation de Maintenance n'est pas disponible dans les pays dont la langue ne figure pas dans la précédente liste.

### **Offre de support CA : CA Business Critical Support (BCS) Premier**

#### **Termes de l'offre CA BCS Premier**

Pour pouvoir bénéficier de l'offre CA BCS Premier pour un ou plusieurs produits CA, vous devez être un client Business Critical Support et vous engager à le rester pour toute la durée contractuelle de l'offre CA BCS Premier, conformément aux conditions stipulées dans le Bon de Commande. Les services CA Business Critical Support sont soumis aux termes et à la politique de support CA (« CA Support Policy and Terms »), disponibles à l'adresse <http://support.ca.com> et partie intégrante des présentes. L'offre CA BCS Premier s'ajoute aux services désignés comme CA Business Critical Support, la disponibilité de ces services étant limitée à l'obligation de CA de fournir le Business Critical Support. Dans le cadre de l'article 10 des termes et la politique de support CA, l'offre CA BCS Premier est considérée comme un service Business Critical Support.

#### **Conditions d'application de l'offre BCS Premier**

L'offre CA BCS Premier est disponible uniquement pour certains logiciels CA. Vous pouvez bénéficier de l'offre CA BCS Premier uniquement si vous êtes à jour dans les paiements de toutes les redevances de licences et de maintenance qui sont dues et payables à CA et si vous respectez vos engagements contractuels envers CA.

#### **Champ d'application de l'offre CA BCS Premier**

En plus des services de support inclus dans l'offre CA Business Critical Support, l'offre CA BCS Premier couvre le support technique des logiciels CA consistant en la fourniture des éléments suivants par un ingénieur du support qualifié, via téléphone, en ligne et par courriel :

##### Ingénieur désigné

- ✓ Un ingénieur désigné, chargé de votre compte, vous assistera à distance sur le support relatif aux produits, les analyses de problèmes, le débogage et les résolutions.
- ✓ Un contact direct 24 h/24 et 7 j/7 avec cet ingénieur (ou un ingénieur de remplacement en cas d'absence) qui assurera la réception des incidents de sévérité 1 en dehors des heures ouvrables.
- ✓ Cet ingénieur désigné vérifiera avec vous tous les états et les objectifs de résolution selon un agenda planifié conjointement.
- ✓ Des conférences téléphoniques trimestrielles seront organisées afin d'analyser l'historique des cas et de planifier le support des prochaines mises à jour technologiques.
- ✓ Un numéro de téléphone unique vous permettra de contacter directement cet ingénieur désigné (ou un ingénieur de remplacement en cas d'absence).

##### Vérifications périodiques de Maintenance de produits

- ✓ Cet ingénieur désigné collaborera avec vous afin de maintenir et développer la connaissance de CA de vos priorités business.
- ✓ En fonction de sa charge de travail et de son emploi du temps, l'ingénieur désigné analysera avec vous de manière proactive la base de connaissances actuelle de CA concernant la version des logiciels CA actuellement en cours d'utilisation, ainsi que, dans la mesure du possible, relativement aux possibles nouvelles versions et/ou releases de ces logiciels CA.

- ✓ L'ingénieur vérifiera les niveaux de correctifs et de versions/releases pour les logiciels désignés et vous informera sur les mises à niveau, les opérations de maintenance, les Services Packs, les correctifs et toute autre information liée au support.
- ✓ Grâce à une maintenance proactive, CA vous fournira des correctifs permettant de corriger les erreurs courantes.

Support pour les mises à niveau (« upgrade »)

- ✓ Nos équipes de support vous assisteront dans le processus de planification de mise à niveau, vous aideront à gérer les spécifications techniques et vous conseilleront sur les modalités de prise en charge.

Réponse prioritaires

- ✓ CA traitera chaque cas de support en fonction de sa priorité et s'efforcera d'accélérer les temps de réponse conformément aux Objectifs de niveau de service (« SLO », « Service Level Objectives ») standard.

<b>Objectifs de niveau de service</b>	
Sévérité de l'incident	Temps de réponse initiale
<b>1</b>	30 minutes
<b>2</b>	1 heure*
<b>3</b>	2 heures*
<b>4</b>	4 heures*

\* Sur la base des heures ouvrées publiées sur le site de support en ligne de CA : les temps de réponse sont calculés à partir de la soumission d'un incident en ligne ou par téléphone.

Ligne de consultation du support CA (« CA Support Consult Line »)

- ✓ Vous disposez de cinq (5) consultations de support spécialisé par année contractuelle permettant d'adresser des demandes particulières de support non couvertes par l'offre BCS. La durée de chaque consultation est limitée à 8 heures et doit être couverte durant les heures ouvrées. Les heures ouvrées font référence aux heures d'ouverture normales des bureaux de CA publiées à l'adresse suivante <http://www.ca.com/us/support/phone.aspx>. Vous pouvez soumettre vos consultations de support directement à votre ingénieur désigné ou encore à travers le site de support en ligne de CA à l'adresse suivante <http://support.ca.com>, en sélectionnant « CA Support Consult Line » (Ligne de consultation du support CA) parmi la liste des produits supportés par CA. Il vous incombe de planifier les consultations imparties pour qu'elles soient toutes utilisées au cours de l'année contractuelle. Les consultations non utilisées ne sont pas cumulables d'une année contractuelle à l'autre et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir.
- ✓ Les thèmes couverts par la ligne de consultation du support CA varient d'un produit à l'autre et comprennent notamment : les éventuelles améliorations de produits, la génération de rapports personnalisés, des conseils d'installation de produit, des orientations sur la migration des produits ainsi que des évaluations et des modifications de vos fichiers de script.

Enregistrement de l'image du produit

- ✓ Sous réserve de disponibilité, CA stocke une image opérationnelle de l'installation de votre produit pour permettre un temps de résolution plus court et accélérer les recommandations proactives liées au support.

Session de planification stratégique sur site

- ✓ L'ingénieur désigné effectuera une (1) consultation de planification sur site par année contractuelle pendant un (1) jour ouvrable afin d'analyser l'historique des cas et planifier les futurs besoins techniques/business et relatifs au support. CA prendra en charge les frais de déplacement et autres dépenses engagées. Les consultations non utilisées ne sont pas cumulables d'une année contractuelle à l'autre et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

Interventions sur Site de Courte Durée

- ✓ Votre ingénieur désigné pourra réaliser des interventions sur site de courte durée d'une durée maximum de cinq (5) jours ouvrables par année contractuelle, sur une base de huit (8) heures maximum par jour et sur un seul site. Les frais de déplacement et autres dépenses seront facturables séparément.
- ✓ Les interventions sur site devront être planifiées au minimum deux (2) semaines à l'avance et les dates devront être convenues conjointement. Les thèmes à aborder devront être définis

conjointement au moment de la planification. Il vous incombe de planifier ces interventions pour que toutes les interventions imparties soient utilisées au cours de l'année contractuelle. Les jours non utilisés ne sont pas cumulables d'une année contractuelle à l'autre et ne pourront donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

- ✓ Les activités sur site comprennent (sans s'y limiter) : assistance sur les problèmes liés au service de support, supervision des tests de récupération après sinistre (« disaster recovery »), présence sur site lors des opérations de migration ou de mise à niveau, dépannage avancé et identification des problèmes, participation aux sessions de travail sur la résolution des problèmes et le partage des connaissances permettant d'améliorer la prévention des problèmes.

#### Contacts supplémentaires

- ✓ Vous pouvez désigner deux (2) personnes supplémentaires comme contact avec le support CA par logiciel CA dont vous détenez une licence et avez souscrit à l'offre CA BCS Premier (pour un total maximum de 4 contacts, y inclus les personnes autorisées dans le cadre de l'offre Business Critical Support). Ces contacts doivent être des administrateurs des logiciels CA possédant une accréditation CA standard et/ou des utilisateurs spécialisés dans un ou plusieurs des logiciels CA. En tout état de cause, ces personnes doivent détenir les compétences suffisantes afin d'être en mesure d'effectuer les tâches suivantes : implémentation, débogage ou réplication d'erreurs du produit.

#### **Termes supplémentaires de l'offre Business Critical Support Premier**

- (a) Vous êtes redevable des frais de déplacement et autres débours ("Frais de déplacement") engagés par CA lors de l'Intervention sur Site de Courte Durée. Le montant estimé des frais de déplacement par ingénieur de support s'élève à 250€ par jour, en plus du billet d'avion. Ces frais vous seront facturés chaque mois sous forme d'arriérés. Si une approbation préalable de ces frais est requise par votre société avant l'intervention sur site, vous devez : (i) nous communiquer à l'avance les noms des personnes habilitées à approuver lesdits frais ainsi que leurs coordonnées et (ii) tenir compte des délais de réponse aux demandes d'intervention sur site que cette approbation préalable pourrait entraîner.
- (b) Vous vous engagez à ne pas offrir de poste aux employés de CA ayant fourni ou ayant été en relation avec la fourniture du CA BCS Premier et à ne pas les inciter à quitter CA durant la durée de l'offre CA BCS Premier et pour une période de douze (12) mois suivant la fin du contrat, sans autorisation préalable et écrite de CA.
- (c) CA se réserve le droit de sélectionner et d'affecter l'ingénieur désigné ainsi que toute autre ressource du support nécessaire à l'exécution des termes de cette Documentation Spécifique de Programme (« SPD »). En outre, CA pourra, sans votre consentement préalable, modifier ou désigner l'ingénieur désigné initialement désigné à la fourniture des services décrits aux présentes. CA pourra solliciter ses employés ou ses sous-traitants en tant qu'ingénieur désigné pour la fourniture des services objet des présentes.
- (d) CA se chargera de désigner un ingénieur du support suppléant dans les situations suivantes : (i) l'ingénieur désigné doit encore être désigné, (ii) l'ingénieur désigné est en formation, ou (iii) l'ingénieur est temporairement indisponible.