

## Documento Specifico di Programma

Il programma o i programmi software CA (il "software CA") di seguito indicati vengono forniti in conformità ai termini ed alle condizioni di seguito specificati, in aggiunta alle previsioni di cui al Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente e dalla consociata di CA (di seguito, "CA") tramite il quale il Cliente ha acquisito la licenza del software CA. Questi termini saranno efficaci dalla data riportata nel Modulo d'Ordine.

### **Nome del programma: CA Service Desk Manager**

#### **Ambiente operativo specificato**

Ambienti Windows/Linux/Macintosh o UNIX

Le specifiche relative al Software CA e le informazioni sull'ambiente operativo specificato sono reperibili nella documentazione sulla Guida all'implementazione in dotazione con il Software CA.

#### **Modello di licenza**

- A. Agli scopi del presente SPD, "Software CA" indica il software CA Service Desk Manager – Analyst License, CA Service Desk Manager - Full License, Knowledge Content Library (add-on facoltativo) o CA CMDB Manager Servers qui descritti, in formato codice oggetto e come previsti nel Modulo d'Ordine applicabile.
- B. "Per Utenti Simultanei" s'intende una licenza software basata sul numero di utenti che accedono contemporaneamente al programma. Ad esempio, in una licenza per utenti simultanei a cinque utenti, l'accesso è consentito solo ai primi cinque utenti, oltre a cui i non sono consentiti accessi ulteriori. Alla disconnessione di uno dei cinque utenti, l'utente successivo potrà eseguire l'accesso. Il cliente avrà facoltà di consentire l'accesso contemporaneo al Software CA del numero specificato di utenti.
- C. "Dipendente" indica qualsiasi soggetto assunto dal Cliente, indipendentemente dalla descrizione del suo incarico (ad esempio, a tempo pieno o parziale, consulenti o sub-consulenti assunti da consulenti), che utilizzi le operazioni o le applicazioni IT del Cliente. Il cliente potrà sostituire un dipendente con un altro qualora il dipendente originale non abbia più accesso né utilizzi operazioni o applicazioni IT del cliente, senza costi aggiuntivi, a condizione di non violare la Limitazione all'Uso Autorizzato per il Software CA.
- D. "Server gestito" indica un server virtuale o fisico gestito dal Software CA.
- E. "Server" indica un singolo computer, fisico o virtuale, che elabori dati utilizzando uno o più CPU e che sia di proprietà, a noleggio o altrimenti controllato dal cliente. In genere, il server gestisce l'accesso ad una risorsa o servizio centralizzato su una rete e può essere utilizzato per fornire servizi (ad esempio accesso a file o periferiche condivise o routing di posta elettronica) ad altri computer sulla rete.
- F. CA Service Desk Manager – Full License e CA Service Desk Manager – Analyst License sono concessi in licenza per utenti simultanei; CA Service Desk Manager – Full License può essere concesso in licenza anche per numero di dipendenti. L'utilizzo del Software CA è limitato a non più di cento (100) server gestiti. Il Cliente potrà ottenere licenze per server gestiti aggiuntivi mediante CA CMDB Manager Servers.
- G. Knowledge Content Library è una knowledge base facoltativa aggiuntiva che si integra in Service Desk Manager e viene concessa in licenza per numero di dipendenti. Knowledge Content Library viene concessa in licenza unicamente per l'utilizzo con Unicenter Service Desk r11, CA Service Desk Manager r11 e CA Service Desk Manager r12.

#### **Informazioni e termini relativi a terze parti**

La seguente lista identifica vari componenti di terze parti utilizzati con il Software CA che il Cliente ottiene in licenza. CA è tenuta a rendere disponibili al Cliente per conto delle terze parti che licenziano tali componenti le specifiche comunicazioni, attribuzioni e/o condizioni di tali componenti. Per un maggiore dettaglio relativo a quest'ultimi, si rinvia al seguente link: <https://support.ca.com/prodinfo/t/terms>.



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