

Documento specifico di programma

L'offerta CA Support ("Manutenzione") di seguito indicata viene fornita 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 presente Manutenzione. Questi termini saranno efficaci dalla data riportata nel Modulo d'Ordine. Il presente Documento Specifico di Programma viene reso disponibile nelle lingue inglese, francese, italiano, tedesco, spagnolo, brasiliano, portoghese e giapponese. La presente Manutenzione non verrà prestata nei paesi in cui la lingua locale non rientra tra quelle sopra riportate.

Offerta del Supporto CA: Business Critical Support (BCS) Premier

Termini di CA BCS Premier

Per poter beneficiare dell'offerta CA BCS Premier per uno o più prodotti CA, è necessario essere clienti di CA Business Critical Support per l'intera durata contrattuale dell'offerta CA BCS Premier Support, in conformità con le condizioni previste nel Modulo d'Ordine. I servizi di CA Business Critical Support sono soggetti ai termini della policy di Supporto CA, disponibili all'indirizzo <http://support.ca.com> e riportati di seguito come riferimento. CA BCS Premier viene fornito esclusivamente in aggiunta ai servizi di Business Critical Support ed è soggetto all'erogazione di questi ultimi. Ai fini di quanto disposto nella sezione 10 dei termini della policy di Supporto CA, CA BCS Premier viene considerato come un servizio Business Critical Support.

Condizioni di applicazione di CA BCS Premier

CA BCS Premier viene reso disponibile solo per alcuni specifici prodotti software di CA. Il Cliente è idoneo a ricevere l'offerta CA BCS Premier solo a condizione che sia in ogni momento in regola con il pagamento di tutti i canoni di licenza e assistenza applicabili dovuti a CA, e sia comunque adempiente con riferimento agli obblighi contrattuali nei confronti di CA.

Applicazione di CA BCS Premier

Oltre ai servizi di supporto forniti da Business Critical Support, CA BCS Premier offre il supporto tecnico (telefonico, in linea o tramite posta elettronica) di ingegneri qualificati, che forniscono i seguenti servizi:

Ingegnere designato

- ✓ Un ingegnere verrà designato per fornire al Cliente un'assistenza remota personalizzata in merito ai prodotti, all'analisi dei problemi, al debugging e alle risoluzioni.
- ✓ Un contatto diretto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con l'ingegnere designato (o, in caso di assenza di questi, con un sostituto) garantirà assistenza in caso di incidenti con Gravità 1 fuori dall'orario di servizio.
- ✓ L'ingegnere designato controllerà con il Cliente tutti gli stati e gli obiettivi di risoluzione in un momento concordato.
- ✓ Conferenze telefoniche trimestrali verranno organizzate per riesaminare i casi e pianificare il supporto dei degli aggiornamenti tecnologici futuri.
- ✓ Il Cliente disporrà di un numero di telefono unico per entrare in contatto telefonico diretto con l'ingegnere designato (o, in caso di assenza di questi, con un sostituto).

Revisioni periodiche della manutenzione dei prodotti

- ✓ L'ingegnere lavorerà con il Cliente per fare in modo che CA sia sempre informata sulle priorità di business.

- ✓ Flusso di lavoro e pianificazione permettendo, l'ingegnere designato revisionerà proattivamente con il Cliente la Knowledge Base di CA relativa alle versioni attuali e, dove possibile, a potenziali nuove versioni e release dei prodotti CA concessi in licenza.
- ✓ L'ingegnere designato verificherà i livelli delle versioni e delle correzioni per i prodotti software indicati e manterrà informato il Cliente sugli aggiornamenti, la manutenzione, i Service Pack, le correzioni e il supporto disponibili.
- ✓ CA fornirà correzione immediata agli errori più comuni.

Supporto per l'aggiornamento

- ✓ Il Supporto CA sarà disponibile durante gli aggiornamenti e si occuperà di revisionare i piani di aggiornamento, di gestire i requisiti di supporto e di offrire consulenze sulle modalità di supporto.

Priorità di risposta

- ✓ CA si occuperà di ciascun caso in funzione della sua priorità per ridurre i tempi di risposta conformemente agli standard degli SLO.

Service Level Objectives (SLO)	
Priorità delle richieste	Tempi di risposta iniziali
1	30 minuti
2	1 ora lavorativa*
3	2 ore lavorative*
4	3 ore lavorative*

*Durante il normale orario lavorativo pubblicato sul sito del Supporto in linea di CA, in base all'ora in cui il problema viene segnalato in linea o per telefono.

Linea di consulenza del Supporto CA

- ✓ Il Cliente avrà la possibilità di disporre del supporto specializzato cinque (5) volte per anno di contratto, per inoltrare richieste di supporto specifiche e personalizzate non coperte da Business Critical Support. Ogni consultazione non potrà superare le 8 ore e dovrà essere fornita durante il "Normale orario lavorativo". Con "Normale orario lavorativo" si intende l'orario d'ufficio standard di CA, disponibile all'indirizzo <http://www.ca.com/us/support/phone.aspx>. Le richieste di supporto potranno essere inoltrate attraverso l'ingegnere designato oppure mediante il sito del Supporto in linea di CA, disponibile all'indirizzo <http://support.ca.com>, selezionando CA Support Consult Line (Linea di consulenza del Supporto CA) dall'elenco dei prodotti supportati. Il Cliente sarà tenuto a programmare le consulenze consentite affinché vengano utilizzate tutte nell'arco dell'anno di contratto. Le consulenze non utilizzate o parzialmente utilizzate non saranno cumulabili per il successivo anno di contratto né potranno dar luogo a rimborsi o accrediti.
- ✓ Le tematiche di competenza della linea di consulenza del Supporto CA variano da prodotto a prodotto e possono riguardare temi che includono, fra gli altri, potenziali miglioramenti del prodotto, rapporti personalizzati generati dal cliente, consigli di installazione, indicazioni per la migrazione del prodotto, modifiche e valutazioni di file di script personalizzati.

Immagine del prodotto registrata

- ✓ Se disponibile e ritenuto appropriato, CA archiverà un'immagine funzionale relativa all'installazione del prodotto per accelerare i tempi di risoluzione dei problemi e i consigli del supporto in maniera proattiva.

Sessione di strategia e pianificazione in loco

- ✓ L'ingegnere designato effettuerà una (1) consulenza di pianificazione in loco per ogni anno di contratto (della durata di una (1) giornata lavorativa), per riesaminare i casi ed effettuare la pianificazione del supporto in previsione delle future esigenze tecniche e aziendali. Le spese e gli spostamenti sono a carico di CA. Le consulenze non utilizzate o parzialmente utilizzate non saranno cumulabili per il successivo anno di contratto né potranno dar luogo a rimborsi o accrediti.

Assistenza in loco a breve termine

- ✓ L'ingegnere designato sarà disponibile per servizi di assistenza in loco a breve termine della durata massima di cinque (5) giorni lavorativi per anno di contratto, presso un solo luogo specifico per anno di contratto, fino ad un massimo di 8 ore al giorno. Le relative spese di viaggio o impreviste saranno addebitate a parte.
- ✓ Sarà necessario fissare gli appuntamenti in loco con un minimo di due (2) settimane di anticipo e le date dovranno concordate da entrambe le parti. Lo scopo degli interventi dovrà essere stabilito reciprocamente al momento della pianificazione. Il Cliente sarà tenuto a programmare le visite in loco consentite affinché vengano utilizzate tutte nell'arco dell'anno di contratto. I giorni non utilizzati (o parzialmente utilizzati) non saranno cumulabili per il successivo anno di contratto né potranno dar luogo a rimborsi o accrediti.
- ✓ Le attività in loco potrebbero comprendere, fra le altre, assistenza in merito a problemi legati al servizio di supporto, supervisione di test di ripristino di emergenza, assistenza in loco durante un aggiornamento o una migrazione, identificazione e risoluzione avanzata dei problemi, partecipazione alle sessioni di lavoro per la risoluzione di problemi e la condivisione delle conoscenze volta alla revisione e alla prevenzione dei problemi.

Ulteriori contatti

- ✓ Il Cliente potrà designare due (2) ulteriori persone di contatto per il Supporto CA (per un totale di 4 nominativi, compresi i contatti che dispongono delle autorizzazioni per Business Critical Support) per ogni prodotto concesso in licenza e per il quale è stato ordinato BCS Premier. È necessario che i contatti specificatamente designati dal Cliente siano amministratori di prodotti CA in possesso di un'accreditazione CA standard e/o utenti con ampia esperienza e conoscenza dei prodotti CA, capaci di eseguire l'implementazione, il debug e la riproduzione degli errori del prodotto.

Condizioni aggiuntive di CA BCS Premier

- (a) Il Cliente è tenuto rimborsare a CA tutte le spese di viaggio vive ("Spese di viaggio") relative al supporto in loco a breve termine. La Spese di viaggio stimate per ogni ingegnere di supporto ammontano a EURO 300,00 al giorno, oltre al biglietto aereo. Le spese verranno fatturate mensilmente e si riferiranno al mese precedente. Nel caso in cui venga richiesta un'approvazione delle spese prima che esse vengano effettuate, è necessario (i) fornire in anticipo i nominativi del personale incaricato dell'approvazione di tali spese, con le rispettive informazioni di contatto per le normali ore lavorative nonché per le ore di emergenza, e (ii) comprendere che tali requisiti di pre-approvazione potrebbero causare ritardi nella risposta di CA alle richieste di assistenza in loco.
- (b) Il Cliente si impegna a non offrire lavoro, direttamente o indirettamente, a dipendenti CA connessi in qualunque modo a BCS Premier durante il periodo di validità di BCS Premier ed il periodo successivo di dodici (12) mesi, senza previo consenso di CA.
- (c) CA si riserverà il diritto di selezionare ed assegnare l'ingegnere designato ed altre risorse di supporto, qualora lo ritenesse necessario per l'esecuzione di questo SPD. Inoltre, CA avrà facoltà di cambiare o riassegnare un ingegnere designato per l'esecuzione dei servizi descritti nel presente documento senza previo consenso del Cliente. CA potrà, inoltre, affidare la funzione di ingegnere a dipendenti interni o esterni, senza obbligo di previo consenso da parte del Cliente.
- (d) CA provvederà a nominare un ingegnere di supporto sostitutivo in loco o esterno nei seguenti casi: (i) l'ingegnere designato non è ancora stato assegnato, (ii) l'ingegnere designato si trova in formazione o (iii) l'ingegnere designato non è momentaneamente disponibile.