



Documento specifico di programma ("SPD")

L'offerta del Supporto CA ("Manutenzione") viene fornita in conformità con i termini e le condizioni di seguito specificati, in aggiunta alle previsioni di cui al Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente e dalla consociata CA (di seguito "CA") e tramite il quale il Cliente ha acquisito la presente Manutenzione. Tali termini saranno validi dalla data riportata sul Modulo d'Ordine nella sezione "Data di decorrenza del Modulo d'Ordine".

Offerta del Supporto CA: CA Extended Plus Support

Termini di CA Extended Plus Support

Per poter beneficiare dell'offerta CA Extended Plus Support per uno o più prodotti software di CA, è necessario essere clienti di CA Business Critical Support per l'intera durata contrattuale dell'offerta CA Extended Plus Support, in conformità con le condizioni previste nel Modulo d'Ordine. I servizi di CA Business Critical Support sono soggetti ai termini della politica del Supporto CA, disponibili all'indirizzo <http://support.ca.com> e riportati di seguito come parte costitutiva del presente documento. (Salvo diversamente specificato, tutti i termini riportati in maiuscolo all'interno del presente documento saranno definiti nei termini delle policy del Supporto CA). CA Extended Plus Support viene fornito esclusivamente in aggiunta ai servizi di CA Business Critical Support, la cui erogazione costituisce il presupposto necessario per la fornitura di CA Extended Plus Support. (Ai fini di quanto disposto nella sezione 10 dei termini della politica del Supporto CA, CA Extended Plus Support viene considerato come un servizio Business Critical Support).

Condizioni di applicazione di CA Extended Plus Support

CA Extended Plus Support è disponibile solo per alcune versioni e/o release di prodotti software di CA che hanno raggiunto la fase di Fine servizio ("End of Service", "EOS") e Fine esistenza ("End of Life", "EOL") e sono stati ritirati ufficialmente dal mercato. Il Cliente è idoneo a ricevere l'offerta CA Extended Plus Support 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 agli obblighi contrattuali nei confronti di CA.

Ambiti di applicazione di CA Extended Plus Support

Oltre ai servizi di supporto forniti da CA Business Critical Support, CA Extended Plus Support offre supporto tecnico per specifiche versioni e release di software CA installate nei siti designati e per le quali è stato acquistato il servizio ("Programmi Coperti"). CA Extended Plus Support (disponibile telefonicamente, in linea e tramite posta elettronica) includerà i seguenti servizi per i Programmi Coperti:

- ✓ Accesso diretto al supporto tecnico mediante il Supporto in linea di CA o per telefono.
- ✓ Supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per problemi con Gravità 1 relativi all'ambiente di produzione.
- ✓ Accesso a correzioni e soluzioni esistenti e pubblicate.
- ✓ Assistenza per una risoluzione definitiva dei problemi.
- ✓ Analisi del dump per facilitare la diagnostica del problema riportato.
- ✓ Qualora possibile, e a esclusiva discrezione di CA, correzione di bug per problemi rilevanti.

Esclusioni

- ✓ Supporto per versioni modificate dei Programmi Coperti.
- ✓ Sviluppo e distribuzione dei Service Pack aggiuntivi per i Programmi Coperti.
- ✓ Supporto o revisione di richieste di miglioramento relative ai Programmi Coperti.
- ✓ Portabilità del codice da qualsiasi versione o release di prodotto Generally Available ("GA") di CA alle versioni o release di qualsiasi Programma Licenziato.
- ✓ Certificazione dei Programmi Coperti mediante:
 - Nuove versioni o release di prodotti software CA associati ai Programmi Coperti al momento dell'acquisto di CA Extended Plus Support
 - Nuove release di prodotti software, sistemi operativi, e/o hardware di terze parti
- ✓ Supporto per i Programmi Coperti eseguiti in un ambiente operativo o hardware le cui versioni GA non sono state certificate da CA.



- ✓ Supporto in ambienti operativi che utilizzano software o hardware di terze parti nel caso in cui non fosse più disponibile il supporto per tali software o hardware e il problema relativo al Programma Licenziato fosse connesso ad essi.

Condizioni aggiuntive di CA Extended Plus Support

- (a) Il Cliente si impegna a non offrire lavoro, direttamente o indirettamente, a dipendenti CA connessi in qualunque modo con CA Extended Plus Support durante il periodo di validità di CA Extended Plus Support e per il periodo successivo di dodici (12) mesi, senza previo consenso scritto di CA.
- (b) I Programmi Coperti devono mantenere la versione, la release e i livelli di Service Pack specificati nel Modulo d'Ordine.
- (c) CA si riserva il diritto di selezionare ed assegnare ingegneri ed altre risorse di supporto, qualora lo ritenesse necessario per l'esecuzione di questo SPD. Inoltre, CA si riserva il diritto di modificare o riassegnare un ingegnere senza previo consenso del Cliente. Resta inteso che con l'accettazione del presente Documento Specifico di Programma, il Cliente autorizza CA a subappaltare a consulenti esterni in parte o tutto l'esecuzione dell'offerta CA Extended Plus Support.