

Documentação Específica do Programa

A oferta de Suporte CA (“Manutenção”) indicada abaixo é fornecida ao abrigo dos seguintes termos e condições e outros conforme expressamente indicados na Nota de Encomenda acordada pelo utilizador e a entidade CA (“CA”) através da qual adquiriu esta Manutenção. Na eventualidade de qualquer conflito entre os termos desta Documentação Específica do Programa e os da Nota de Encomenda aplicável, prevalecerão os termos da Nota de Encomenda. Estes termos entrarão em vigor a partir da data especificada na secção da Nota de Encomenda intitulada “Data de Entrada em Vigor da Nota de Encomenda”. Esta Documentação Específica do Programa está disponível em inglês, francês, italiano, alemão, espanhol, português do Brasil e japonês. Esta Manutenção não está disponível nos países cujos requisitos de idioma local não sejam satisfeitos por uma das traduções acima referidas.

Oferta de Suporte CA: Suporte Crítico Empresarial (BCS) Premier

Termos do BCS Premier da CA

Para obter o BCS Premier da CA para um produto ou produtos da CA, o utilizador terá de ser e permanecer um cliente activo do Suporte Crítico Empresarial (*Business Critical*) durante o prazo para o qual adquiriu o BCS Premier da CA, conforme especificado na Nota de Encomenda. O Suporte Crítico Empresarial é fornecido de acordo com os Termos e a Política de Suporte da CA, disponíveis em <http://support.ca.com> e aqui incorporados por remissão. O BCS Premier da CA é fornecido exclusivamente para além dos serviços descritos no Suporte Crítico Empresarial e não estará disponível sempre que a CA não esteja obrigada a fornecer Suporte Crítico Empresarial. O BCS Premier da CA é considerado como “Suporte Crítico Empresarial” para efeitos da Secção 10 dos Termos e Política de Suporte da CA.

Aplicação do BCS Premier da CA

O BCS Premier da CA só é disponibilizado para determinados produtos de software CA designados. O utilizador só terá direito a receber o BCS Premier da CA se tiver regularizado todas as tarifas de manutenção e licenciamento aplicáveis devidas e pagáveis à CA e se cumprir as suas obrigações contratuais aplicáveis para com a CA.

Escopo do BCS Premier da CA

Além dos serviços de suporte fornecidos como parte do Suporte Crítico Empresarial, o BCS Premier da CA oferece assistência técnica ao software CA prestada via telefone, Internet e e-mail por um engenheiro de suporte designado e qualificado, e disponibiliza outros serviços específicos para além do Suporte Crítico Empresarial, incluindo os seguintes:

Engenheiro designado

- ✓ Será designado um engenheiro remoto à sua conta para prestar assistência relacionada com os produtos, análise de problemas, depuração e resolução.
- ✓ Acesso 24x7 ao engenheiro designado (ou a um engenheiro substituto durante a ausência do engenheiro designado) para poder receber suporte fora do horário de expediente, na eventualidade de incidentes de Gravidade 1.
- ✓ O engenheiro designado irá rever todos os estados e objectivos de resolução com o utilizador, em data acordada entre as partes.
- ✓ Contactos telefónicos trimestrais para efeitos de planificação, para rever o histórico de casos e a planificação de suporte de futuras actualizações da tecnologia.
- ✓ Ser-lhe-á fornecido um número de telefone exclusivo para ter acesso directo ao seu engenheiro designado (ou a um engenheiro substituto durante a ausência do engenheiro designado).

Revisões periódicas de manutenção do produto

- ✓ O engenheiro irá trabalhar com o utilizador no sentido de desenvolver e manter o conhecimento da CA sobre as suas prioridades comerciais.
- ✓ Conforme permitido pelo seu calendário e volume de trabalho, o engenheiro designado irá rever proactivamente, junto com o utilizador, a base de conhecimentos existente da CA relativa às actuais e, quando possível, as potenciais futuras versões e lançamentos do(s) seus(s) produto(s) CA licenciado(s).
- ✓ O engenheiro designado irá rever os níveis de correcção e lançamento dos produtos de software designados, e irá notificar o utilizador sobre actualizações, manutenção e Service Packs, correcções e outras informações relacionadas com o suporte.
- ✓ A CA irá fornecer correcções de manutenção proactivas para erros comuns.

Suporte à actualização

- ✓ O Suporte CA será disponibilizado ao utilizador durante os processos de actualização e incluirá a revisão de planos de actualização, a gestão dos requisitos de suporte e aconselhamento de um ponto de vista de sustentabilidade.

Prioridade de resposta

- ✓ A CA enviará e definirá a prioridade dos seus casos de suporte para promover tempos de resposta mais curtos dentro dos Objectivos de Nível de Serviço padrão.

Objectivos de Nível de Serviço	
Gravidade do incidente	Tempo de resposta inicial
1	30 minutos
2	1 hora de expediente*
3	2 horas de expediente*
4	4 horas de expediente*

*Durante as horas normais de expediente, conforme publicado no Suporte Online da CA, a partir da participação do incidente através da Internet ou por telefone.

Linha de consulta do Suporte CA

- ✓ O utilizador terá ao seu dispor cinco (5) consultas de suporte especializadas por cada ano de contrato visando requisitos de suporte personalizados e exclusivos não abrangidos pelo Suporte Crítico Empresarial. Cada consulta não pode exceder 8 horas e deve ser realizada durante as "Horas Normais de Expediente". "Horas Normais de Expediente" significa o período durante o horário normal de expediente da CA conforme publicado em <http://www.ca.com/us/support/phone.aspx>. As consultas de suporte podem ser iniciadas por intermédio do seu engenheiro designado ou através do Suporte Online da CA em <http://support.ca.com>, onde deverá seleccionar "CA Support Consult Line" (Linha de Consulta do Suporte CA) na lista de produtos CA suportados. É da sua responsabilidade agendar estas consultas atribuídas de modo a que todas se realizem em cada ano de contrato. As consultas não realizadas não podem ser utilizadas nos anos de contrato seguintes, nem podem ser trocadas (integral ou parcialmente) por qualquer tipo de reembolso ou crédito.
- ✓ Os tópicos da Linha de Consulta do Suporte CA variam em função do produto e podem abranger tópicos incluindo, entre outros, potenciais melhorias do produto, elaboração de relatórios personalizados pelo cliente, aconselhamento relativo à instalação de produtos, orientação para migração de produtos, modificações e avaliações personalizadas dos ficheiros de script.

Imagem do produto registada

- ✓ Conforme apropriado e se disponível, a CA armazenará uma imagem funcional da instalação do produto do utilizador para promover tempos de resolução mais rápidos e enviar recomendações de suporte proactivo.

Sessão de Estratégia e Planificação no Local

- ✓ O engenheiro designado irá realizar uma (1) consulta de planificação no local por cada ano de contrato (durante um (1) dia útil), para rever o histórico de casos e a planificação de suporte para futuras necessidades comerciais/tecnológicas e de suporte. As despesas de deslocação e outras despesas associadas são suportadas pela CA. As consultas não realizadas não podem ser utilizadas nos anos de contrato seguintes, nem podem ser trocadas (integral ou parcialmente) por qualquer tipo de reembolso ou crédito.

Suporte no Local a Curto Prazo

- ✓ O engenheiro designado estará disponível para suporte no local a curto prazo durante um máximo de cinco (5) dias úteis por ano de contrato, num local designado também por cada ano de contrato, até um máximo de 8 horas por dia. As despesas de deslocação e outras despesas associadas são pagas em separado.
- ✓ As visitas às instalações têm de ser agendadas, no mínimo, com duas (2) semanas de antecedência, em data acordada entre as partes. Os tópicos de discussão dessas reuniões serão acordados entre as partes aquando da sua marcação. É da responsabilidade do utilizador agendar estas visitas às instalações atribuídas de modo a que todos os dias atribuídos se utilizem nesse ano de contrato. As consultas não realizadas não podem ser utilizadas nos anos de contrato seguintes, nem podem ser trocadas (integral ou parcialmente) por qualquer tipo de reembolso ou crédito.
- ✓ As actividades realizadas no local podem incluir, entre outras, assistência a problemas relacionados com o suporte, supervisão de testes para recuperação de desastres, presença no local durante uma actualização ou migração, resolução de problemas avançados e identificação de problemas, participação em sessões de trabalho com vista à resolução de problemas e partilha de conhecimentos para rever e planear a prevenção de problemas.

Contacto(s) nomeado(s) adicional(is)

- ✓ Dois (2) contactos nomeados adicionais que servirão de mediadores com o Suporte CA (até um máximo de 4 contactos nomeados, incluindo os autorizados para Suporte Crítico Empresarial), por cada produto CA licenciado para o qual o BCS Premier tenha sido encomendado. Os contactos nomeados do utilizador deverão ser administradores de produtos CA com acreditação CA padrão e/ou utilizadores com sentido e experiência elevados relacionados com o(s) produto(s) CA, que sejam capazes de implementar, depurar e reproduzir erros do produto.

Termos Adicionais do BCS Premier da CA

- (a) O utilizador é responsável por reembolsar a CA por todas as despesas directas e de deslocação associadas (“Despesas de Deslocação”) incorridas para prestar o Suporte no Local a Curto Prazo. As Despesas de Deslocação por engenheiro de suporte são estimadas em 300 dólares americanos por dia, acrescidas das passagens aéreas. As despesas serão facturadas mensalmente após a conclusão do serviço. Se o utilizador solicitar pré-approvação das despesas antes de se incorrer nas despesas relativas ao suporte no local, o utilizador (i) deve facultar com antecedência os nomes dos responsáveis que podem pré-aprovar essas despesas bem como os respectivos dados de contacto de emergência e durante as horas normais de expediente, e (ii) compreende que esse requisito de pré-approvação poderá atrasar a capacidade de resposta por parte da CA a tais pedidos de assistência no local.
- (b) O utilizador não oferecerá emprego a, nem induzirá de outro modo, qualquer funcionário da CA que forneça ou esteja ligado aos serviços do BCS Premier da CA a deixar o seu posto de trabalho na CA durante o prazo do BCS Premier da CA e um período posterior de doze (12) meses, sem prévia permissão escrita da CA.
- (c) A CA reserva-se o direito de seleccionar e nomear o engenheiro designado e outros recursos de suporte conforme achar apropriado no cumprimento desta SPD. Adicionalmente, a CA tem o direito de alterar ou renomear um engenheiro designado para realizar os serviços aqui descritos sem o consentimento do utilizador. A CA tem o direito de utilizar funcionários ou subcontratados para agirem como engenheiro designado, não sendo necessário o consentimento do utilizador para a nomeação de uma entidade subcontratada para exercer os serviços aqui descritos.



- (d) A CA disponibilizará um engenheiro de suporte alternativo como salvaguarda na eventualidade de o seu engenheiro designado (i) não tiver sido ainda nomeado, (ii) se encontrar em formação, ou (iii) estiver temporariamente indisponível por qualquer outro motivo.