



## 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. 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”.

### **Oferta de Suporte CA: Suporte Plus Alargado da CA**

#### **Termos do Suporte Plus Alargado da CA**

Para obter o Suporte Plus Alargado da CA para um produto ou produtos de software CA, o utilizador terá de ser e permanecer um cliente activo do Suporte Crítico Empresarial (*Business Critical*) da CA durante o prazo para o qual adquiriu o Suporte Plus Alargado da CA, conforme especificado na Nota de Encomenda. O Suporte Crítico Empresarial da CA 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. (Os termos em maiúsculas aqui mencionados terão o significado definido nos Termos e Política de Suporte da CA, a menos que sejam aqui definidos de modo diferente). O Suporte Plus Alargado da CA é fornecido para além dos serviços descritos no Suporte Crítico Empresarial da CA e não estará disponível sempre que a CA não esteja obrigada a fornecer Suporte Crítico Empresarial. (Para efeitos da Secção 10 dos Termos e Política de Suporte da CA, o Suporte Plus Alargado da CA é considerado como “Suporte Crítico Empresarial”).

#### **Aplicação do Suporte Plus Alargado da CA**

O Suporte Plus Alargado da CA é disponibilizado para determinadas Versões e/ou Lançamentos do produto de software CA designado, que tenham sido oficialmente retiradas do mercado e que tenham atingido o respectivo Fim de Serviço (“FS”) ou Fim de Vida Útil (“FVU”). O utilizador só terá direito a receber o Suporte Plus Alargado da CA se tiver regularizado todas as tarifas de suporte e licenciamento aplicáveis devidas e pagáveis à CA e se cumprir as suas obrigações contratuais aplicáveis para com a CA.

#### **Escopo do Suporte Plus Alargado da CA**

Além dos serviços de suporte fornecidos como parte do Suporte Crítico Empresarial da CA, o Suporte Plus Alargado da CA oferece assistência técnica a determinadas Versões e Lançamentos do software CA instalados em locais de instalação designados, para os quais tenha adquirido o Suporte Plus Alargado da CA (“Programas Abrangidos”). O Suporte Plus Alargado da CA será fornecido relativamente aos Programas Abrangidos por via telefónica, pela Internet e por e-mail, e disponibiliza outros serviços específicos para além do Suporte Crítico Empresarial da CA, incluindo os seguintes:

- ✓ Acesso directo à assistência técnica através do Suporte Online da CA ou por telefone.
- ✓ Suporte prestado 24x7x365 para problemas de Gravidade 1 no ambiente de produção.
- ✓ Acesso a Correções e soluções existentes e publicadas.
- ✓ Assistência para desenvolver Resoluções definitivas para os problemas.
- ✓ Análise de dump para ajudar a fazer o diagnóstico do incidente comunicado.
- ✓ Se possível, e à exclusiva discricionariedade da CA, correções de erros para problemas de elevado impacto.

#### Exclusões

- ✓ Suporte para versões alteradas ou modificadas dos Programas Abrangidos.
- ✓ Desenvolvimento e distribuição de Service Packs adicionais para os Programas Abrangidos.



- ✓ Suporte ou revisão de pedidos de melhoramentos relacionados com os Programas Abrangidos.
- ✓ Transferência de código de qualquer Versão ou Lançamento de produtos de software CA Disponibilizados ao Público ("DP") para a Versão ou Lançamento de qualquer dos Programas Abrangidos.
- ✓ Certificação dos Programas Abrangidos com:
  - Novas Versões ou Lançamentos dos produtos de software CA associados via interface aos Programas Abrangidos no momento da compra do Suporte Plus Alargado da CA
  - Novos lançamentos de produtos de software, sistemas operativos e/ou hardware de terceiros.
- ✓ Suporte para os Programas Abrangidos executados num ambiente operativo ou de hardware não certificado pela CA quando os Programas Abrangidos foram DP.
- ✓ Suporte em ambientes operativos que utilizam software ou hardware de terceiros, nos casos em que o suporte de software ou hardware de terceiros já não esteja disponível comercialmente e em que se suspeite que o problema do Programa Abrangido se relaciona ou resulta do software ou hardware de terceiros.

### **Termos Adicionais do Suporte Plus Alargado da CA**

- (a) O utilizador não oferecerá emprego a, nem induzirá de outro modo, qualquer funcionário da CA que forneça ou esteja ligado aos serviços do Suporte Plus Alargado da CA a deixar o seu posto de trabalho na CA durante o prazo do Suporte Plus Alargado da CA e um período posterior de doze (12) meses, sem prévia permissão escrita da CA.
- (b) Os Programas Abrangidos devem ser mantidos nos níveis de Versão, Lançamento ou Service Pack designados na Nota de Encomenda.
- (c) A CA reserva-se o direito de seleccionar e nomear os engenheiros de suporte e outros recursos de suporte conforme achar apropriado no cumprimento desta SPD. Adicionalmente, a CA tem o direito de utilizar funcionários ou entidades subcontratadas para agirem como engenheiros de suporte, não sendo necessário o consentimento do utilizador para a nomeação de uma entidade subcontratada para realizar o Suporte Plus Alargado da CA.