

Policy e termini del supporto CA

1. Panoramica

CA Support per il software CA include servizi di assistenza operativa e supporto tecnico forniti da CA, in base a sua ragionevole valutazione, durante il periodo di durata della formula CA Support acquistata dal Cliente. CA fornirà ai propri clienti che siano parte di CA Critical Support aggiornamenti resi generalmente disponibili ("GA", Generally Available) da CA, unitamente a eventuale documentazione aggiuntiva correlata.

CA Support viene offerto per il software CA "GA" salvo nel caso in cui CA specificatamente indichi tale software come non idoneo al supporto o il software venga concesso in licenza da CA "così com'è" senza garanzie. Per potere beneficiare dell'offerta CA Business Critical, Support il Cliente deve essere in regola con il pagamento di tutti i canoni di licenza e di supporto applicabili e essere adempiente agli obblighi contrattuali nei confronti di CA. CA prevede attualmente, e potrà prevedere a sua discrezione, altre offerte di supporto o altri livelli di supporto a pagamento che forniscono formule specifiche, personalizzate e/o più complete di supporto avanzato (ad esempio, CA Support Plus, CA Support Premier, CA Support Availability Manager). Il Cliente è idoneo a ricevere supporto aggiuntivo tramite queste offerte solo a condizione di essere Cliente attivo di CA Support.

CA si riserva il diritto di aggiornare il presente documento a sua esclusiva discrezione; tuttavia le eventuali modifiche apportate non possono tradursi in una riduzione materiale del livello dei servizi CA Business Support forniti per prodotti software CA i cui canoni di licenza e di supporto sono già stati pagati.

Il supporto tecnico verrà fornito in modo tempestivo e professionale da parte di specialisti qualificati ed esperti in relazione al software CA. CA Support include normalmente:

- Accesso diretto al supporto tecnico e possibilità di aprire e gestire ticket di supporto via CA Support Online o telefonicamente.
- Supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per incidenti con livello di priorità 1.
- Accesso a CA Support Online* (support.ca.com) per supporto tecnico 24 ore su 24, 7 giorni su 7, online e accesso a download di prodotti software e documentazione, fix, Service Pack, patch, gruppi e forum di utenti, beta testing, domande frequenti, campioni di prodotti, Webcast registrati e demo, suggerimenti di utilizzo, aggiornamenti tecnici e notifiche HYPER, come resi disponibili da CA.
- Supporto diagnostico remoto interattivo, che consente ai tecnici del supporto di eseguire la risoluzione dei problemi in modo sicuro, tramite una funzionalità di controllo remoto in tempo reale basata su browser.
- Aggiornamenti per il software CA se e quando CA li rende generalmente disponibili (GA). Qualsiasi software CA così fornito è soggetto alle medesime limitazioni e restrizioni di utilizzo del software CA originariamente concesso in licenza al Cliente, da parte di CA medesima.

*CA Support Online (incluso supporto self-service) potrebbe non essere immediatamente disponibile per i prodotti software ottenuti da CA mediante acquisizioni aziendali. Il supporto tecnico per i prodotti software acquistati può essere fornito, provvisoriamente, mediante un sito Web separato, nel corso del processo di transizione dei prodotti software a CA Support Online.

I termini definiti utilizzati in questa policy includono:

"CA Support" indica i servizi di manutenzione e assistenza per il software CA in aggiunta al supporto in garanzia.

"Documentazione" indica specifiche, documentazione utente, manuali tecnici e guide forniti da CA insieme al software CA.

"Fix" indica qualsiasi modifica che CA apporta al software, incluse modifiche apportate a scopi di mantenimento della stabilità di sistema, correzione di errori, miglioramento del funzionamento e della sicurezza e workaround che determinino o consentano il ripristino della conformità essenziale con le specifiche della documentazione per il software. Una "fix"

rappresenta generalmente una soluzione provvisoria a uno specifico problema del Cliente e viene normalmente fornita tramite patch puntuale o hot fix mirata. Una "fix" può inoltre includere qualsiasi raccomandazione o indicazione fornita al Cliente, incluse raccomandazioni a migrare a una versione o release corrente, considerazione dell'incidente verificatosi nello sviluppo di una versione o release futura del software o altre misure atte a chiudere un incidente aperto in conformità con le procedure di CA Support.

"Release" indica la release di un prodotto software CA, che potrà contenere nuove funzionalità minori del prodotto software, codice o compatibilità e che integra tutti gli eventuali Service Pack e fix precedenti resi disponibili a partire dall'ultima versione. In generale, una release richiede una nuova installazione, anziché un overlay sul software già installato. Salvo diversamente specificato da CA per un determinato prodotto, una release è collegata alla versione precedente ed è indicata da un numero a destra del punto decimale, come 1.1, 1.2, 1.3 e così via.

"Supporto self-service" indica l'accesso a strumenti self-service forniti su CA Support Online, come informazioni di compatibilità sui prodotti software, fix pubblicate in precedenza, workaround, documenti informativi e altre soluzioni relative ai prodotti software CA.

"Service Pack" indica una serie di fix cumulative per una particolare versione o release del software, che in genere non contiene nuove caratteristiche o funzionalità. Un Service Pack può essere messo a disposizione tramite download da CA Support Online o su supporti separati. Viene generalmente installato come overlay sul prodotto software (o "patch"). La denominazione dei Service Pack è collegata alla versione o release correlata. Ad esempio, un Service Pack relativo alla versione 1.0 sarà indicato come 1.0 SP 1, 1.0 SP 2 e così via; un Service Pack per la release 2.1 sarà indicato come 2.1 SP1, 2.1 SP2 e così via.

Gli "aggiornamenti" includono nuove versioni della documentazione, correzioni di errori, miglioramenti dei prodotti software, Service Pack, versioni e release per il software CA per il quale CA Support sia fornito; non includono invece opzioni o prodotti software concessi in licenza separatamente da CA e che non siano derivati o basati su prodotti software o documentazione esistente. Nella documentazione meno recente gli aggiornamenti sono talvolta definiti come "aggiornamenti di prodotto" o "aggiornamenti software".

"Versione" indica la release di un prodotto software CA che include modifiche principali alla funzionalità del prodotto medesimo, al codice o alla compatibilità e che integra eventuali release precedenti, fix e Service Pack (se disponibili). In generale, una versione richiede una nuova installazione, anziché un overlay sul software già installato. Salvo diversamente specificato da CA per un prodotto in particolare, la versione è indicata dal numero a sinistra del punto decimale, come 1.0, 2.0, 3.0 e così via.

"Workaround" indica la soluzione provvisoria a un incidente e può includere modifiche specifiche al software per gestire problemi essenziali; viene a volte definita anche "hot fix". In alcuni casi, gli incidenti gestiti mediante il workaround saranno risolti in modo definitivo all'installazione del successivo aggiornamento; il workaround potrà essere considerato definitivo qualora riduca in modo essenziale l'impatto di un errore o difetto.

2. Service Level Objectives (SLO)

CA adotterà ogni misura ragionevole atta a soddisfare gli obiettivi del livello di servizio indicati nella tabella qui di seguito, in relazione al supporto correttivo software, e si impegnerà in modo continuativo per risolvere gli incidenti di supporto con livello di priorità 1. Tutte le chiamate possono essere inviate a CA 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, 365 giorni l'anno. A motivo delle complessità degli ambienti tecnici, la tabella indica unicamente una stima dei tempi di risposta; i tempi di risposta effettivi possono variare.

Descrizione dei livelli di priorità

"Priorità 1" indica una condizione di indisponibilità del sistema o di inoperatività del prodotto con impatto su un ambiente di produzione, come nei casi seguenti: (i) inoperatività di server di produzione o altro sistema mission critical; (ii) rischio significativo di perdita o danneggiamento di una parte sostanziale di dati mission-critical; (iii) verificarsi di una perdita sostanziale di servizio; (iv) interruzione importante delle operazioni di business; o (v) incidente nel quale il software causa problemi catastrofici di rete o di sistema o che compromette l'integrità globale del sistema o dei dati, quando il software viene installato o quando è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della

sicurezza del sistema), con notevole impatto sulle normali operazioni in un ambiente di produzione; e, in aggiunta, in ognuna delle precedenti situazioni da (i) a (v), non sia immediatamente disponibile alcun workaround.

"Priorità 2" indica una condizione di business di impatto elevato, che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. È possibile che il software funzioni, ma con limitazioni importanti.

Priorità 3" indica una condizione di business di impatto limitato, con la maggioranza delle funzioni software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un qualche tipo di misura per fornire il servizio.

"Priorità 4" indica (i) un problema o evento di natura problematica minore, senza impatto sul funzionamento del software, (ii) un errore nella documentazione del prodotto software, senza effetto significativo sulle operazioni; o (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software.

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

**Durante il normale orario lavorativo, in base all'inserimento in CA Support Online e all'orario in cui l'incidente viene segnalato, online o telefonicamente.

3. Software supportato

CA Support viene normalmente fornito per i software seguenti:

- (a) La versione o release più recente del software reso generalmente disponibile (GA) da parte di CA.
- (b) A esclusiva discrezione di CA, CA Support può essere fornito per una versione o release precedente ("GA-1") di un prodotto software CA che non sia arrivato alla relativa data di termine del servizio ("EOS", End of Service), come previsto dalla sezione 6 di seguito.

4. Responsabilità del Cliente

Allo scopo di ottenere CA Support, è necessario mantenere un ambiente supportato, che includa versioni, release e Service Pack correnti del software CA. La totalità dell'hardware, dei sistemi operativi e del software di terze parti associata al software CA di interesse deve essere mantenuta aggiornata con le release e versione più recenti, rese disponibili dal produttore, che CA indichi come compatibili con il proprio software.

Allo scopo di ottenere CA Support, è necessario procedere a una richiesta di supporto tecnico (in lingua inglese) che includa tutte le informazioni pertinenti al problema o incidente inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, codice di identificazione sito, livello di priorità dell'incidente, software/release/versione/Service Pack o livello di generazione, sistema operativo/versione, piattaforma, una descrizione del problema o incidente e, secondo disponibilità, file di log/test case, dump di memoria ed elenchi di file. È necessario fornire nome o nomi e recapiti, inclusi indirizzi e-mail e numeri telefonici, del personale tecnico a conoscenza del problema o dell'incidente e che ha familiarità con l'ambiente. È necessario eseguire le eventuali routine diagnostiche indicate da CA e informare CA dei risultati. Il Cliente concorda di restare in contatto con CA per verificare l'esistenza del problema software e di fornire informazioni sulle condizioni nelle quali il problema potrebbe essere riprodotto. Per gli incidenti con priorità 1, CA potrebbe richiedere che il contatto tecnico del Cliente sia disponibile in modo continuativo, mentre l'incidente è in condizioni di priorità 1, per fornire ulteriore documentazione e procedere a collaudare la soluzione, in modo che CA possa procedere nella gestione dell'incidente.

5. Limitazioni del supporto tecnico

I servizi di manutenzione e supporto on-site non sono inclusi nell'ambito di CA Support.

CA non sarà tenuta a fornire supporto tecnico per software non CA, software CA che non sia utilizzato in conformità con la documentazione di prodotto, modifiche al software CA, codice personalizzato fornito dal Cliente o da terzi o comunque che non sia parte della funzionalità di base del prodotto software CA o, ancora, in relazione a problemi associati a prodotti software in esecuzione su hardware, sistemi operativi o software di terzi non supportato. I servizi di questo tipo potranno essere messi a disposizione a pagamento, in base a quanto stabilito da CA. In caso di effettiva fornitura, questo tipo di supporto potrà essere limitato alla fornitura di fix pubblicate per problemi già noti relativi a software CA, senza includere supporto per nuove installazioni o implementazioni di software CA supportato in ambienti di terzi non supportati o nuove release di hardware, sistemi operativi o software di terzi non supportati. Infine, al Cliente potrà essere richiesto di procedere all'aggiornamento a un prodotto software di terzi o release, piattaforma hardware, framework, database o configurazione di sistema operativo supportata, come approvata o certificata dalle specifiche pubblicate di CA, per continuare a ricevere i servizi di supporto tecnico di CA medesima.

CA non sarà responsabile per alcuna modifica apportata all'hardware o all'ambiente operativo che possa essere necessaria come risultato di un workaround o fix. Il Cliente riconosce che qualsiasi modifica che egli decide di apportare all'ambiente operativo potrà influenzare negativamente le prestazioni del software CA e che, malgrado il supporto tecnico fornito ai sensi della presente, CA non sarà responsabile per tali effetti o per qualsiasi riduzione delle prestazioni che ne derivi, in relazione al software CA. CA non è tenuta a fornire supporto tecnico qualora il Cliente non ottemperi alle responsabilità a suo carico come qui definite.

I servizi di consulenza non sono inclusi nell'ambito di CA Support. CA Support non comprende l'esecuzione di distribuzioni, installazioni o roll-out inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, distribuzione di design architeturale, revisione o convalida, attività continuative relative al sistema operativo o attività di perfezionamento del personale.

6. Policy relativa al termine del servizio (EOS, End of Service)

Man mano che nuove versioni e release di prodotti software divengono generalmente disponibili (GA), le versioni e release precedenti diverranno obsolete. In conformità con la presente policy CA stabilisce, a sua esclusiva discrezione, quando una versione o release di prodotto software CA sarà designata come EOS (End of Service) e quale sarà la data di termine del servizio ("Data EOS"). CA potrà inoltre decidere di terminare la disponibilità del supporto per un particolare sistema operativo, piattaforma, applicazione o database, secondo la procedura EOS. Quando una versione o release raggiunge la relativa data EOS, nessuno sviluppo futuro, Service Pack o fix verrà più fornito per tale release o versione e CA Support cesserà. Questo non ha effetto su eventuali obbligazioni, espresse in forma scritta, in base alle quali CA abbia in precedenza concordato di fornire manutenzione e supporto al Cliente per un periodo di tempo specificato; tale manutenzione e supporto continueranno solo per il periodo suddetto.

CA adotterà ogni misura ragionevole per fornire ai licenziatari un preavviso minimo di dodici (12) mesi rispetto alla data EOS di una versione o release. Qualora un terzo ponga fine al supporto per un sistema operativo, piattaforma, applicazione o database, CA potrebbe non essere in grado di fornire, in relazione all'EOS, un preavviso maggiore di quello fornito dal terzo in questione. Le comunicazioni sullo stato del prodotto software potrebbero includere informazioni sul percorso dell'aggiornamento o della migrazione. Comunicazioni relative allo stato dei prodotti CA potranno essere inviate al Cliente, dal rappresentante CA di riferimento, tramite lettera, fax o e-mail e/o mediante pubblicazione su CA Support Online a opera di CA.

Successivamente all'EOS di una versione o release, CA continuerà a supportare il prodotto software CA per un livello di versione o release successivo (o, laddove il supporto sia cessato solo per un determinato sistema operativo, piattaforma, applicazione o database, per gli ambienti ancora supportati). CA consiglia ai licenziatari di versioni o release oggetto di comunicazione EOS di eseguire l'aggiornamento alla versione o release supportata più recente. Per conservare manutenzione e supporto per una versione o release che abbia raggiunto la relativa data EOS, il Cliente potrà:

- a. acquistare CA Extended Support per tale versione o release, qualora CA abbia reso tale offerta disponibile e il Cliente soddisfi eventuali requisiti definiti; oppure
- b. continuare a utilizzare la versione o release, coerentemente con la licenza di cui sia in possesso, e utilizzare esclusivamente il supporto self-service.

7. Policy di stabilizzazione

Un prodotto software CA diviene stabile quando per il futuro non siano più previsti miglioramenti, versioni, release, sviluppo o Service Pack; tuttavia, tutte le altre caratteristiche di CA Support rimangono valide, inclusa la fornitura di fix. Caratteristiche e funzionalità rimangono fissate al livello di versione o release corrente. L'avvenuta stabilizzazione di una versione o release di un prodotto software CA verrà comunicata ai licenziatari. Le comunicazioni sullo stato del prodotto software potrebbero includere informazioni sul percorso dell'aggiornamento o della migrazione. Tali comunicazioni potranno essere inviate al Cliente, dal rappresentante CA di riferimento, tramite lettera, fax o e-mail e/o mediante pubblicazione su CA Support Online a opera di CA. Dato che questa fase è appena precedente alla fase EOL, è possibile che al Cliente venga offerta l'opportunità di acquisire licenza per un prodotto software CA alternativo, che offra funzionalità similari o, in alcuni casi, maggiormente avanzate.

8. Policy relativa al termine del ciclo di vita (EOL, End Of Life)

CA stabilisce, a sua esclusiva discrezione, quando un prodotto software CA sarà designato come EOL e quale sarà la data di termine del ciclo di vita ("Data EOL"). Quando un prodotto software CA raggiunge la relativa data EOL, nessuno sviluppo futuro, aggiornamento, Service Pack o fix sarà fornito per tale release o versione del prodotto e CA Support cesserà. Questo non ha effetto su eventuali obbligazioni, espresse in forma scritta, in base alle quali CA abbia in precedenza concordato di fornire manutenzione e supporto al Cliente per un periodo di tempo specificato; tale manutenzione e supporto continueranno solo per il periodo suddetto.

CA adotterà ogni misura ragionevole per fornire ai licenziatari un preavviso minimo di dodici (12) mesi rispetto alla data EOL di un prodotto software CA. Le comunicazioni sullo stato del prodotto software CA potrebbero includere informazioni sul percorso dell'aggiornamento o della migrazione. Tali comunicazioni potranno essere inviate al Cliente dal rappresentante CA di riferimento, tramite lettera, fax o e-mail e/o mediante pubblicazione su CA Support Online a opera di CA.

Un prodotto software CA alternativo che offra funzionalità simili o, in alcuni casi, maggiormente avanzate, potrà essere reso disponibile per l'acquisizione di licenza da parte di CA. CA consiglia ai licenziatari di prodotti software EOL di prendere in considerazione la migrazione a tale prodotto software alternativo. CA potrà essere in grado di supportare il Cliente nella formulazione e nell'implementazione di un piano di migrazione tramite servizio a pagamento. Per conservare manutenzione e supporto per un prodotto software CA che abbia raggiunto la relativa data EOL, il Cliente potrà:

- a. acquistare CA Extended Support per tale prodotto software, qualora CA abbia reso tale offerta disponibile e il Cliente soddisfi eventuali prerequisiti definiti; oppure
- b. continuare a utilizzare il prodotto software, coerentemente con la licenza di cui sia in possesso, e utilizzare esclusivamente il supporto self-service.

9. Supporto dei Dispositivi Hardware forniti da CA.

Il supporto per le piattaforme server fisiche fornite da CA in bundle con uno o più prodotti software CA concessi in licenza e preinstallati (Dispositivo CA Supplied Appliance Hardware, "CASA") è fornito secondo le modalità e i Termini della politica di supporto dei dispositivi hardware CA, disponibile sul sito del Supporto CA a l'indirizzo <http://support.ca.com>.

10. Diritti di proprietà e informazioni proprietarie

Titolo, proprietà e ogni diritto di proprietà intellettuale inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, brevetti, copyright, marchi commerciali e segreti industriali relativi al software CA, a CA Support e alla documentazione, nonché qualsiasi opera derivata, deliverable fornito in connessione con gli elementi suddetti e qualsiasi avviamento derivante dall'utilizzo del software CA, di CA Support e della documentazione, appartengono esclusivamente e rimarranno nella titolarità di CA Europe Sarl e/o dei suoi licenzianti; tenuto conto che, nella misura in cui i deliverable siano forniti da CA come parte di CA Support, CA Europe Sarl concede al Cliente medesimo una licenza, gratuita e non esclusiva, per l'utilizzo di tali deliverable esclusivamente agli scopi interni della sua attività, coerentemente con l'obiettivo per il quale tali deliverable erano stati forniti. Il Cliente non potrà rendere disponibile o divulgare l'oggetto di tali diritti di proprietà intellettuale ad



alcuna terza parte, fatta eccezione per quanto espressamente consentito da questi termini e policy, e dovrà adottare misure adeguate, incluse istruzioni o accordo contrattuale con i dipendenti cui sia consentito accesso alle informazioni suddette, per adempiere alle obbligazioni a suo carico ai sensi della presente.

A CA non è precluso né limitato lo sviluppo di software per computer, materiali o documentazione correlata, che sia o possa essere considerato in concorrenza con qualsiasi software per computer o materiale eventualmente fornito al Cliente come parte di CA Support, indipendentemente dalla similarità tra tali componenti. Idee, concetti, know-how o tecniche utilizzate o sviluppate da parte di CA durante la fornitura di CA Support potranno essere ulteriormente impiegate da CA in qualsiasi delle sue altre attività. Non si intende limitata in alcun modo la capacità di CA di riassegnare proprio personale, che abbia fornito servizi ai sensi della presente, all'esecuzione di servizi di supporto analoghi per altri clienti.

Data di pubblicazione: 1 ottobre 2011