

Termos e Política de Suporte da CA

1. Descrição Geral

O Suporte da CA para software CA consiste em assistência operacional e suporte técnico fornecido pela CA, na medida em que esta considerar razoável, durante o período de vigência do Suporte da CA adquirido pelo utilizador. A CA fornecerá ao cliente que tenha aderido ao Suporte da CA as Actualizações que são disponibilizadas de forma geral (“GA”) pela CA, juntamente com qualquer Documentação adicional relacionada.

O Suporte da CA é oferecido para o software CA GA, excepto se a CA designar especificamente esse software como não elegível para suporte ou o software for licenciado pela CA numa base “tal como está” sem garantias. O utilizador só terá direito a receber o Suporte da CA se tiver regularizado todas as tarifas de suporte e licenciamento aplicáveis devidas e pagáveis à CA e ainda se cumprir as suas obrigações contratuais para com a CA. A CA fornece actualmente, e por decisão da CA poderá fornecer, outros níveis de suporte sujeitos a tarifas ou ofertas de suporte disponíveis que forneçam formas específicas, personalizadas e/ou mais abrangentes de suporte melhorado (por exemplo, o Suporte Plus da CA, o Suporte Premier da CA). Como pré-requisito para obter suporte adicional através destas ofertas, o utilizador terá de ser um cliente activo do Suporte da CA.

Estes Termos e Política de Suporte da CA poderão ser periodicamente actualizados pela CA, à sua inteira discricionariedade, contudo tais actualizações não resultarão numa redução substancial do nível de Suporte da CA fornecido para os produtos de software da CA para os quais tenham sido pagas as respectivas taxas de licenciamento e suporte.

O suporte técnico será realizado de forma atempada e profissional por engenheiros de suporte qualificados familiarizados com o software da CA. O Suporte da CA inclui geralmente:

- Acesso directo a suporte técnico e capacidade para abrir e gerir os problemas de suporte através do Suporte Online da CA ou por telefone.
- Suporte prestado 27/7/365 para problemas de Gravidade 1.
- Acesso a Suporte Online da CA* (support.ca.com) para suporte técnico online 24x7x365 e acesso a transferências de produtos de software e Documentação, Correções, Service Packs, transferências de correcções, grupos de utilizadores, fóruns de utilizadores, testes de versões beta, perguntas frequentes, amostras, gravações e demonstrações de webcasts, sugestões de utilização, actualizações técnicas e notificações HYPER, à medida que as mesmas forem sendo disponibilizadas pela CA.
- Suporte de diagnóstico remoto interactivo, permitindo aos engenheiros de suporte técnico localizar e resolver um problema de forma segura através de uma funcionalidade de controlo remoto em tempo real baseada no browser.
- As actualizações para o software CA, se e quando a CA as tornar GA. Qualquer software CA fornecido desta forma está sujeito às mesmas limitações e restrições de utilização de um software CA licenciado originalmente pela CA para o utilizador.

*O Suporte Online da CA (incluindo o Suporte Self-Service) poderá não ficar imediatamente disponível para produtos de software obtidos pela CA em aquisições empresariais. O suporte técnico para produtos de software adquiridos poderá ser fornecido provisoriamente através de um Web site independente durante a transição dos produtos de software para o Suporte Online da CA.

Os termos definidos usados nesta política incluem o seguinte:

O termo “Suporte da CA” refere-se a manutenção e suporte para software CA para além do suporte ao abrigo da garantia. O termo “Documentação” refere-se a especificações, documentação do utilizador e manuais e guias técnicos fornecidos pela CA com o software CA.

O termo “Correcções” (“Fixes”) refere-se a qualquer alteração que a CA faça ao software, incluindo alterações realizadas com o objectivo de manter a compatibilidade do sistema, corrigir erros, melhorar o funcionamento e a segurança e resolver problemas, que estabelecem ou ajudam a restaurar a conformidade do material com as especificações constantes da Documentação desse software. Uma “Correcção” é, geralmente, uma solução provisória para um problema específico do cliente e é, normalmente, fornecida através de uma correcção pontual direccionada ou "hot fix". Uma “Correcção” pode ainda incluir recomendações ou conselhos fornecidos ao utilizador, incluindo recomendações para migrar para uma Versão ou um Lançamento actual, consideração do problema no desenvolvimento de uma futura Versão ou Lançamento do software ou outros passos para concluir um problema em aberto, de acordo com os processos de suporte da CA.

O termo “Lançamento” (“Release”) refere-se a um lançamento de um produto de software da CA, que pode conter ligeiras alterações a nível de funcionalidade, código ou compatibilidade do produto de software e incorpora todos os Service Packs e Correcções anteriores (se existentes) desde a Versão anterior. Normalmente, um Lançamento requer uma nova instalação, em vez de se sobrepor ao software já instalado. Salvo especificação em contrário pela CA para um determinado produto, um Lançamento está associada à Versão anterior e é designada por um número à direita do separador decimal, ou seja 1.1, 1.2, 1.3, etc.

O termo "Suporte Self-Service" refere-se ao acesso a ferramentas de auto-ajuda fornecidas no Suporte Online da CA, tais como informação de compatibilidade do produto de software, Correcções anteriormente publicadas, Resoluções, documentos de conhecimento e outras soluções de produto de software da CA.

O termo “Service Pack” refere-se a um conjunto de Correcções cumulativas para uma determinada Versão ou Lançamento do software, não contendo normalmente novas características ou funcionalidades. Um Service Pack poderá estar disponível através de transferência a partir do Suporte Online da CA ou através de um kit de suporte de dados. Geralmente, é instalado como uma sobreposição de produto de software (também conhecido como patch). A nomenclatura do Service Pack está ligada à respectiva Versão ou Lançamento. Por exemplo, um Service Pack relativo à Versão 1.0 seria designado como 1.0 SP 1, 1.0 SP 2, etc., e um Service Pack para o Lançamento 2.1 seria designado como 2.1 SP1, 2.1 SP2, etc.

As “Actualizações” (“Upgrades”) incluem revisões da Documentação, correcção de erros, melhorias do produto de software, Service Packs, Versões e Lançamentos para o software CA para o qual é fornecido o Suporte da CA, não incluindo quaisquer opções ou produtos de software que estejam licenciados separadamente pela CA e não sejam derivados ou baseados no produto de software ou na Documentação existente. Por vezes, as Actualizações são referidas como “actualizações do produto” ou “actualizações do software” em Documentação mais antiga.

O termo “Versão” refere-se a um lançamento de um produto de software da CA que contém alterações significativas a nível de funcionalidade, código ou compatibilidade e incorpora o Lançamento anterior (caso exista), Correcções e Service Packs (caso tenham ocorrido). Normalmente, uma Versão requer uma nova instalação, em vez de se sobrepor ao software já instalado. Salvo especificação em contrário pela CA para um determinado produto, uma Versão é designada pelo número à esquerda do separador decimal, por exemplo 1.0, 2.0, 3.0, etc.

O termo “Resolução” refere-se a uma resolução provisória de um problema e pode incluir modificações específicas do software para solucionar problemas críticos (por vezes também designadas por “hot fixes”). Em alguns casos, o problema solucionado pela Resolução ficará permanentemente resolvido quando for instalada a próxima Actualização; a própria Resolução pode ser considerada definitiva se reduzir materialmente o impacto de um erro ou defeito.

2. **Objectivos de Nível de Serviço**

A CA envidará esforços razoáveis para ir ao encontro dos objectivos de nível de serviço indicados na tabela de Objectivos de Nível de Serviço seguinte relativamente ao suporte de software de correcção e empreenderá esforços contínuos para resolver problemas de suporte de Gravidade 1. Todas as chamadas podem ser registadas na CA, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. Devido às complexidades dos ambientes técnicos, a tabela apresenta apenas uma estimativa de tempos de resposta, podendo os tempos de resposta reais variar.

Descrições do Nível de Serviço

O termo "Gravidade 1" refere-se a "Sistema Inactivo" ou a uma condição de bloqueio do produto que tenha impacto sobre um ambiente de produção, tal como (i) o servidor de produção ou outros sistemas críticos para funcionamento estão inactivos; (ii) uma parte substancial de dados críticos para o funcionamento corre sérios riscos de perda ou corrupção; (iii) uma perda substancial de serviço; (iv) as operações de negócio foram gravemente corrompidas; ou (v) um incidente em que o software cause uma falha catastrófica da rede ou do sistema ou que comprometa a integridade de todo o sistema ou a integridade dos dados quando o software estiver instalado ou a funcionar (ou seja, falha do sistema, perda ou corrupção de dados ou perda de segurança do sistema), com um impacto significativo nas operações em curso num ambiente de produção e quando não existe uma Resolução imediatamente disponível para cada uma das situações de (i) até (v) referidas.

O termo "Gravidade 2" refere-se a uma condição de grande impacto no negócio susceptível de colocar em risco um ambiente de produção. O software pode funcionar, mas com sérias restrições.

O termo "Gravidade 3" refere-se a uma condição de impacto reduzido no negócio, com a maioria das funções de software ainda utilizáveis; no entanto, poderão ser necessárias algumas acções de recurso para assegurar o serviço.

O termo "Gravidade 4" refere-se a (i) um problema ou questão menor que não afecta o funcionamento do software, (ii) um erro na Documentação do produto de software que não tem efeito significativo nas operações; ou (iii) uma sugestão para novas funcionalidades ou melhoria do produto de software.

Objectivos de Nível de Serviço	
Gravidade do incidente	Tempo de resposta inicial
1	1 hora
2	2 horas úteis**
3	4 horas úteis**
4	1 dia útil**

**Durante as horas normais de funcionamento, conforme publicado no Suporte Online da CA, com base na hora em que um incidente é comunicado online ou por telefone.

3. Software suportado

O Suporte da CA é fornecido para:

- (a) A mais recente Versão ou Lançamento do software disponibilizada de forma geral pela CA.
- (b) Por exclusiva determinação da CA, o Suporte da CA pode ser fornecido para uma Versão ou Lançamento anterior ("GA-1") de um produto de software da CA que não tenha atingido o Fim de Serviço ("FS"), conforme referido na Secção 6 abaixo.

4. Responsabilidades do Cliente

Para receber Suporte da CA, o utilizador tem de manter um ambiente suportado, o que inclui as Versões e Lançamentos actuais e os Service Packs do software da CA. Todo o hardware informático, sistemas operativos e software de terceiros associado ao software CA afectado tem de possuir as edições e versões mais recentes do fabricante que a CA designar como compatível com o software da CA.

Para receber Suporte da CA, o utilizador tem de apresentar, em inglês, um pedido de suporte técnico para um incidente que contenha toda a informação referente ao problema, incluindo, entre outros, o número de identificação do local, o nível de gravidade do problema, o software/Lançamento/Versão/Service Pack ou nível de geração, sistema operativo/versão, V3 EMA

plataforma, uma descrição do problema e, se disponíveis, ficheiros de registo/caso de teste, descargas de memória e listas de ficheiros. O utilizador deverá fornecer os nomes e as informações de contacto, incluindo endereços de correio electrónico e números de telefone, do pessoal técnico que esteja familiarizado com o problema e respectivo ambiente. O utilizador deverá executar rotinas de diagnóstico se as mesmas tiverem sido fornecidas pela CA e informar esta última dos resultados. O utilizador aceita continuar a comunicar com a CA para verificar a existência do problema de software e fornecer informações sobre as condições possíveis de recorrência do problema. Para problemas de gravidade 1, a CA poderá solicitar que o contacto técnico do utilizador esteja permanentemente disponível enquanto o problema estiver num estado de gravidade 1, no sentido de proporcionar documentação adicional e realizar testes de resolução, para que a CA possa continuar a progredir na resolução do problema.

5. Limitações de Suporte Técnico

Os serviços de manutenção e suporte no local não se encontram abrangidos pelo Suporte da CA.

A CA não está obrigada a fornecer suporte técnico para software que não seja da CA, software CA que não seja utilizado de acordo com a Documentação do produto, modificações do software CA, código personalizado fornecido pelo utilizador ou terceiros ou que não faça parte da funcionalidade do produto de software da CA ou problemas associados a produtos de software que estejam a funcionar em hardware, sistemas operativos ou software de terceiros não suportados. Um serviço desse tipo poderá ser disponibilizado mediante uma tarifa, conforme determinado pela CA. Se esse suporte for fornecido, poderá estar limitado ao fornecimento de Correções publicadas para problemas do software CA previamente conhecidos, não incluindo suporte para novas instalações ou implementações de software CA suportado em ambientes de terceiros não suportados ou novos lançamentos de hardware, sistema operativo ou software de terceiros não suportados. Em último caso, o utilizador poderá ter de fazer uma actualização para um produto ou um lançamento de software de terceiros, uma plataforma de hardware, uma estrutura, uma base de dados ou uma configuração de sistema operativo suportados, conforme aprovado ou certificado nas especificações publicadas pela CA, para poder continuar a receber serviços de suporte técnico da CA.

A CA não será responsável por quaisquer alterações do hardware ou ambiente operativo que possam ser necessárias como resultado de uma Resolução ou Correção. O utilizador confirma que quaisquer alterações que decida fazer ao seu ambiente operativo podem afectar negativamente o desempenho do software CA e, não obstante o suporte técnico a fornecer ao abrigo do presente, a CA não será responsável pelos respectivos efeitos ou por qualquer diminuição de desempenho resultante no software CA. A CA não é obrigada a fornecer suporte técnico no caso de o utilizador não cumprir as suas responsabilidades ao abrigo do presente documento.

O Suporte da CA não inclui a prestação de serviços de consultoria. O Suporte da CA não inclui a realização de operações de implementação, instalação e colocação em funcionamento incluindo, entre outros, concepção de arquitectura de implementação, análise ou validação, tarefas operacionais do sistema contínuas ou actividades de acréscimo de pessoal.

6. Política de Fim de Serviço

À medida que as novas Versões e Lançamentos de produtos de software são disponibilizadas de forma geral ("GA"), as Versões e Lançamentos anteriores ficam obsoletos. De acordo com esta política, a CA decide, por sua exclusiva determinação, quando uma Versão ou Lançamento de um produto de software CA será considerada como estando em Fim de Serviço e qual será a data em que tal serviço cessará ("Data de Fim de Serviço"). A CA poderá também decidir retirar suporte para um determinado sistema operativo, plataforma, aplicação ou base de dados na sequência do processo de Fim de Serviço. Quando uma Versão ou Lançamento atinge a respectiva Data de Fim de Serviço, não serão fornecidos quaisquer desenvolvimentos futuros, Service Packs ou Correções para o Lançamento ou Versão e o Suporte da CA cessará. Este facto não afecta quaisquer obrigações escritas ao abrigo das quais a CA tenha previamente acordado fornecer ao utilizador manutenção e suporte para um período de tempo especificado e essa manutenção e suporte continuarão apenas durante esse período especificado.

A CA envidará esforços razoáveis para fornecer aos licenciados um aviso com uma antecedência mínima de doze (12) meses em relação à Data de Fim de Serviço de uma Versão ou Lançamento. Se um terceiro retirar suporte para um sistema operativo, plataforma, aplicação ou base de dados, a CA poderá não ser capaz de assegurar um período de aviso de Fim de Serviço superior ao fornecido pelo terceiro. As notificações sobre o estado do produto de software podem incluir informações sobre o caminho de actualização ou migração. As notificações de estado de produto CA podem ser comunicadas ao utilizador pelo respectivo representante CA, por carta, fax ou correio electrónico, e/ou podem ser publicadas pela CA no Suporte Online da CA.

No seguimento do Fim de Serviço de uma Versão ou Lançamento, a CA continuará a fornecer suporte ao produto de software da CA ao nível da Versão ou Lançamento posterior (ou, quando o suporte tiver sido retirado para um determinado sistema operativo, plataforma, aplicação ou base de dados, para os restantes ambientes suportados). A CA recomenda que os licenciados com Versões ou Lançamentos sujeitos a aviso de Fim de Serviço procedam à actualização para a Versão ou Lançamento suportado mais recente. Se o utilizador pretender manutenção e suporte para a uma Versão ou Lançamento que tenha atingido a respectiva Data de Fim de Serviço, poderá:

- a. adquirir Suporte Alargado da CA para essa Versão ou Lançamento, se a CA tiver disponibilizado essa oferta e o utilizador preencher os pré-requisitos definidos; ou
- b. continuar a utilizar a Versão ou Lançamento, nos termos da respectiva licença, e utilizar apenas o Suporte Self-Service.

7. Política de Estabilização

Um produto de software da CA considera-se estabilizado quando não houver previsões de melhorias, Versões, Lançamentos, desenvolvimentos ou Service Packs futuros, mas todas as outras funcionalidades de Suporte da CA permanecem em vigor, incluindo o fornecimento de Correções. As características e a funcionalidade são fixadas no nível da Versão ou Lançamento actual. Os licenciados receberão um aviso de que a Versão ou Lançamento de um produto de software da CA foi estabilizada. As notificações sobre o estado do produto de software podem incluir informações sobre o caminho de actualização ou migração. As notificações podem ser comunicadas ao utilizador pelo respectivo representante CA, por carta, fax ou correio electrónico, e/ou podem ser publicadas pela CA no Suporte Online da CA. Uma vez que esta é a fase que precede uma fase de Fim de Vida Útil, poderá ser dada ao utilizador a oportunidade de licenciar um produto de software CA alternativo, de funcionalidade equivalente ou, em alguns casos, superior.

8. Política de Fim de Vida Útil

A CA decidirá, por sua exclusiva determinação, quando um produto de software CA será considerada como estando em Fim de Vida Útil e qual será a data desse fim de vida útil (“Data de Fim de Vida Útil”). Quando um produto de software da CA atinge a respectiva Data de Fim de Vida Útil, não serão fornecidos quaisquer desenvolvimentos futuros, Actualizações, Service Packs ou Correções para qualquer Versão ou Lançamento do produto de software CA e o Suporte da CA para o produto de software da CA cessará. Este facto não afecta quaisquer obrigações escritas ao abrigo das quais a CA tenha previamente acordado fornecer ao utilizador manutenção e suporte para um período de tempo especificado e essa manutenção e suporte continuarão apenas durante esse período especificado.

A CA envidará esforços razoáveis para fornecer aos licenciados um aviso com uma antecedência mínima de doze (12) meses em relação à Data de Fim de Vida Útil de um produto de software CA. As notificações sobre o estado do produto de software da CA podem incluir informações sobre o caminho de actualização ou migração. As notificações podem ser comunicadas ao utilizador pelo respectivo representante CA, por carta, fax ou correio electrónico, e/ou podem ser publicadas pela CA no Suporte Online da CA.

A CA poderá disponibilizar para licenciamento um produto de software CA alternativo, de funcionalidade equivalente ou, em alguns casos, superior. A CA recomenda que os licenciados com produtos de software em Fim de Vida Útil considerem a migração para um produto de software alternativo. A CA poderá auxiliar o utilizador na formulação e implementação de um plano de migração através de um serviço sujeito a tarifa. Se o utilizador pretender manutenção e suporte para um produto de software CA que tenha atingido a respectiva Data de Fim de Vida Útil, poderá:

- a. adquirir Suporte Alargado da CA para esse produto de software, se a CA tiver disponibilizado essa oferta e o utilizador preencher os pré-requisitos definidos; ou
- b. continuar a utilizar o produto de software, nos termos da respectiva licença, e utilizar apenas o Suporte Self-Service.

9. Suporte para Aplicação de Hardware fornecida pela CA

O suporte para uma aplicação de hardware de plataforma de servidor físico fornecida pela CA que esteja ligado ou seja utilizado para operar um ou mais produtos de software da CA licenciados e previamente instalados é fornecido em conformidade com os Termos e Política de Suporte para Aplicação de Hardware fornecida pela CA publicados no Suporte Online da CA disponível em <http://support.ca.com>.

10. Propriedade e informações de propriedade

O título, a propriedade e todos os direitos de propriedade intelectual, incluindo, entre outros, patentes, direitos de autor, marcas comerciais e segredos comerciais do Software da CA, Suporte da CA e Documentação da CA, quaisquer trabalhos derivados dos mesmos, produtos relacionados com os mesmos e qualquer clientela proveniente da utilização desse Software da CA, Suporte da CA e Documentação da CA, pertencem exclusivamente à CA Europe Sarl e/ou seus licenciados e assim permanecerá; desde que os produtos sejam fornecidos pela CA como parte do Suporte da CA, a CA Europe Sarl concede ao utilizador uma licença não exclusiva, livre de royalties para utilização desses produtos apenas para fins empresariais internos do utilizador, de acordo com a finalidade para a qual foram fornecidos esses produtos. O utilizador não disponibilizará nem divulgará a referida propriedade intelectual a terceiros, excepto quando expressamente autorizado nos presentes Termos e Política, e tomará as medidas adequadas, nomeadamente dando instruções aos ou celebrando contratos com os funcionários que tenham acesso às referidas informações, para assegurar o cumprimento das suas obrigações ao abrigo do presente documento.

A CA não está impedida nem restringida de desenvolver software ou materiais informáticos, bem como Documentação associada, que sejam ou possam ser considerados concorrentes de quaisquer materiais ou software que possam ter sido fornecidos ao utilizador como parte do Suporte da CA, não obstante a sua semelhança. As ideias, conceitos, conhecimentos ou técnicas utilizados ou desenvolvidos pela CA durante a prestação de Suporte da CA podem ser subsequentemente utilizados pela CA em qualquer outra das suas actividades de negócio. A CA não está limitada na sua capacidade de designar pessoal da CA que tenha prestado serviços ao abrigo do presente documento para a prestação de serviços de suporte semelhantes a outros clientes.

Termos e Política de Suporte da CA: 1 de Outubro de 2011