

Document Spécifique de Programme (« SPD de Maintenance »)

L'offre de support CA (« Maintenance ») décrite ci-après est fournie par l'entité CA (« CA ») auprès de laquelle vous acquérez cette Maintenance et est soumise aux termes et conditions ci-après. Les présents termes entrent en vigueur à compter de la date à laquelle vous acquérez cette Maintenance.

Offre de support CA : CA Extended Plus Support

Termes du CA Extended Plus Support

Pour pouvoir bénéficier de l'offre CA Extended Plus Support pour un ou plusieurs produits CA, vous devez avoir souscrit à l'offre CA Support pour la durée pendant laquelle vous consentez à bénéficier de l'offre CA Extended Plus Support, laquelle durée est indiquée dans le Bon de Commande. Les services CA Support sont soumis aux termes et à la politique de support CA (« CA Support Policy and Terms »), disponibles à l'adresse <http://support.ca.com> et partie intégrante des présentes. Sauf autrement indiqué, tous les termes en majuscules inclus dans le présent document sont définis dans les termes et la politique de support CA (« CA Support Policy and Terms »). L'offre CA Extended Plus Support est fournie en sus de l'offre CA Support, la disponibilité de ces services étant limitée à l'obligation de CA de fournir le CA Support. (Dans le cadre de l'article 10 des termes et la politique de support CA, l'offre CA Extended Plus Support est considérée comme du CA Support.)

Conditions d'application du CA Extended Plus Support

L'offre CA Extended Plus Support concerne les versions et/ou releases de produits CA qui ont été retirés du marché et qui ont atteint la fin de vie (« End of Life », « EOL ») ou la fin de service (« End of Service », « EOS »). Vous pouvez bénéficier de l'offre CA Extended Plus Support uniquement si vous êtes à jour dans les paiements de toutes les redevances de licences et de maintenance et si vous respectez vos engagements contractuels.

Champ d'application du CA Extended Plus Support

En plus des services de support inclus dans l'offre CA Support, l'offre CA Extended Plus Support couvre le support technique de versions et/ou releases identifiées de produits CA installés sur des sites déterminés pour lesquels le CA Extended Plus Support a été souscrit ("Programmes Couverts"). En plus des services inclus dans l'offre CA Support, l'offre CA Extended Plus Support propose, pour les Programmes Couverts, les prestations additionnelles suivantes, fournies par téléphone, en ligne et par courriel :

- ✓ Accès direct au support technique via le Support en ligne de CA ou par téléphone
- ✓ Assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les problèmes de sévérité 1
- ✓ Accès aux solutions et correctifs publiés
- ✓ Assistance dans le développement de solutions de contournement en tant que solutions pérennes
- ✓ Analyse des fichiers de vidage mémoire à des fins de diagnostic de l'incident signalé.
- ✓ Dans la mesure du possible, et à la seule discrétion de CA, publication des correctifs de bogues en cas de problèmes importants.

Exclusions

- ✓ Support pour des versions rectifiées ou modifiées de Programmes Couverts
- ✓ Développement et distribution de Service Packs supplémentaires pour les Programmes Couverts
- ✓ Prise en charge ou évaluation de demandes d'améliorations liées aux Programmes Couverts
- ✓ portage de code des versions GA (« Generally Available ») des produits CA vers les versions antérieures des Programmes Couverts
- ✓ Certification des Programmes Couverts comprenant :
 - Nouvelles versions de produits CA s'interfaçant avec les Programmes Couverts lors de l'achat de l'offre CA Extended Plus Support
 - Nouvelles versions de logiciels, de systèmes d'exploitation et/ou de matériel de tiers



- ✓ Support pour les Programmes Couverts exécutés dans des environnements matériel ou d'exploitation qui n'étaient pas certifiés par CA lorsque les Programmes Couverts étaient GA (« Generally Available »)
- ✓ Support dans des environnements d'exploitations utilisant du matériel tiers ou des logiciels tiers, lorsque le support de ces matériels tiers ou logiciels tiers n'est plus commercialement disponible et si les problèmes affectant les Programmes Couverts sont susceptibles d'être liés à ces matériels tiers ou logiciels tiers

Termes supplémentaires du CA Extended Plus Support

- (a) Vous vous engagez à ne pas offrir de poste aux employés de CA ayant fourni ou ayant été en relation avec la fourniture du CA Extended Plus Support et à ne pas les inciter à quitter CA durant la durée de l'offre CA Extended Plus Support et pour une période de douze (12) mois suivant la fin du contrat, sans autorisation préalable et écrite de CA.
- (b) Les niveaux de version, release ou de Service Pack des Programmes Couverts spécifiés au moment de l'achat doivent être conservés.
- (c) CA se réserve le droit de sélectionner et d'affecter des ingénieurs du support ainsi que toute autre ressource du support nécessaires à l'exécution des termes de cette Documentation Spécifique de Programme (« SPD »). En outre, CA pourra solliciter ses employés ou ses sous-traitants en tant qu'ingénieur du support dans le cadre des services de l'offre CA Extended Plus Support.