

Documentação específica do programa

A oferta de Assistência CA (“Manutenção”) indicada abaixo é fornecida pela entidade CA (“CA”) através da qual adquire esta Manutenção ao abrigo dos termos e condições seguintes. Estes termos entrarão em vigor na data da aquisição da Manutenção pelo utilizador.

Oferta de Assistência CA: Assistência Plus Alargada CA (CA Extended Plus Support”)

Termos do Assistência Plus Alargada CA

Para obter a Assistência Plus Alargada CA para um produto ou produtos de software CA, o utilizador terá de ser e permanecer um cliente activo da Assistência CA durante o prazo para o qual adquiriu a Assistência Plus Alargada CA, conforme referido na Nota de Encomenda. A Assistência CA é fornecida de acordo com os Termos e a Política de Assistência CA, disponíveis em <http://support.ca.com> aqui incorporados por remissão. (Os termos em maiúsculas aqui mencionados terão o significado definido nos Termos e Política de Assistência CA, a menos que sejam aqui definidos de modo diferente). A Assistência Plus Alargada CA é fornecida para além dos serviços descritos na Assistência CA e não estará disponível sempre que a CA não esteja obrigada a fornecer Assistência. (Para efeitos da Secção 10 dos Termos e Política de Assistência CA, a Assistência Plus Alargada CA é considerada como “Assistência”).

Aplicação da Assistência Plus Alargada CA

O Assistência Plus Alargada CA é disponibilizada 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 a Assistência Plus Alargada CA se tiver regularizado todas as taxas de manutenção e licenciamento aplicáveis e se cumprir as suas obrigações contratuais.

Escopo da Assistência Plus Alargada CA

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

- ✓ Acesso directo à assistência técnica através do Assistência Online CA ou por telefone.
- ✓ Assistência prestada 24horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano 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

- ✓ Assistência para versões alteradas ou modificadas dos Programas Abrangidos.
- ✓ Desenvolvimento e distribuição de Service Packs adicionais para os Programas Abrangidos.
- ✓ Assistência 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 Assistência Plus Alargada CA
 - Novos lançamentos de produtos de software, sistemas operativos e/ou hardware de terceiros.



- ✓ Assistência para os Programas Abrangidos executados num ambiente operativo ou de hardware não certificado pela CA quando os Programas Abrangidos foram DP.
- ✓ Assistência em ambientes operativos que utilizam software ou hardware de terceiros, nos casos em que a Assistência 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 da Assistência Plus Alargada CA

- (a) O utilizador não oferecerá emprego a, nem induzirá de outro modo, qualquer funcionário da CA que forneça ou esteja ligado aos serviços de Assistência Plus Alargada CA a deixar o seu posto de trabalho na CA durante o prazo de Assistência Plus Alargada 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 conforme especificado na data em que o utilizador adquiriu a Assistência Plus Alargada.
- (c) A CA reserva-se o direito de seleccionar e nomear os engenheiros de Assistência e outros recursos de Assistência conforme achar apropriado no cumprimento desta SPD. Adicionalmente, a CA tem o direito de utilizar funcionários ou entidades subcontratadas para agirem como engenheiros de Assistência, não sendo necessário o consentimento do utilizador para a nomeação de uma entidade subcontratada para realizar a Assistência Plus Alargada CA.