

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 technique de CA : Offre standard CA Support pour les produits distribués

Conditions de l'offre standard CA Support

L'offre standard CA Support est généralement constituée d'un support technique pour le logiciel CA fourni par téléphone, en ligne et par courriel par des ingénieurs-support qualifiés, et de mises à niveau pour ledit logiciel, conformément aux Conditions et à la stratégie de Support de CA, qui sont disponibles sur <http://support.ca.com> et sont intégrées aux présentes par référence. En cas de conflit entre les Conditions de cette documentation spécifique du programme et les Termes et Conditions de CA Support, les Conditions de la documentation spécifique de programme prévaudront. Les Conditions et la stratégie de support de CA doivent également s'appliquer à toutes les options qui sont mises individuellement à la disposition des clients de l'offre standard CA Support; lesdites options étant considérées comme partie intégrante de "l'offre standard CA Support" aux fins du présent document.

Applicabilité de l'offre standard CA Support

L'offre standard CA Support est proposée dans le cadre des présentes pour tous les produits logiciels distribués CA commercialisés à moins que CA ne désigne expressément ce logiciel comme n'ayant pas droit au support technique ou que le logiciel soit concédé sous licence par CA "en l'état" sans garanties. Vous avez le droit de recevoir l'offre standard CA 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.

Protection de mise à niveau

L'offre standard CA Support comprend une protection de Mise à niveau qui vous aide à obtenir les derniers correctifs, caractéristiques et fonctionnalités pour les produits y ayant droit et dont Vous avez acquis la licence de CA Europe Sarl. Les "Mises à niveau" comprennent les révisions de Documentation, les corrections d'erreur, les améliorations de produit, les Packs de maintenance, les Versions pour le logiciel CA qui sont généralement mis à la disposition de ses clients bénéficiant du support technique sans frais de licence supplémentaires, autres que les frais d'expédition le cas échéant, pour lesquels l'offre standard CA Support est fournie; elles ne comprennent aucune option ni aucun produit qui sont concédés sous licence individuelle par CA Europe Sarl et ne découlent ni ne sont en aucun cas basés sur le produit existant ou la Documentation. Les Mises à niveau sont parfois appelées "mises à jour de produits" ou "mises à jour logicielles" dans la documentation plus ancienne. Les Mises à niveau sont fournies le cas échéant, et au moment où elles sont disponibles, et CA n'est en aucun cas tenu de développer de quelconques fonctionnalités ou programmes futurs. Pour plus de détails, reportez-vous aux Conditions et à la stratégie de support de CA.

Applicabilité de l'offre standard CA Support

La portée du Support technique disponible en vertu de cette Documentation spécifique du programme est limitée aux produits distribués CA.

En accord avec les services de support services régis par les Conditions et la stratégie de support CA disponibles sur <http://support.ca.com>, l'offre standard CA Support inclut les services de support suivants :

- ✓ Support 24h/24, 7j/7, 365j/an pour les incidents de Sévérité 1Support aux heures ouvrées pour les incidents de Sévérité 2 à 4
- ✓ Accès direct au support technique et la possibilité d'ouvrir et de gérer les incidents par l'intermédiaire du service de support en ligne de CA ou par téléphone
- ✓ Accès direct au Support CA et possibilité d'ouvrir et gérer les incidents de support via CA Support Online ou par téléphone



- ✓ Self-service disponible 24h/24, 7j/7, 365j/an via le site web du service de support en ligne de CA
- ✓ Temps de réponse standard dans le cadre d'objectifs de niveau de service
- ✓ Support à l'installation basique
- ✓ Support aux opérationnels et multi plateforme
- ✓ Support interopérable
- ✓ Correctifs, services packs et mise à jour de la documentation
- ✓ Mises à jour des releases
- ✓ Mises à jour des versions
- ✓ Notifications proactives des correctifs
- ✓ Diagnostics via la console à distance
- ✓ Nombre illimité de problèmes et d'incidents
- ✓ Souscription à la newsletter technique et accès aux communautés d'utilisateurs globaux et régionaux,
- ✓ Jusqu'à 2 (deux) contacts nommés parmi vos effectifs par produit CA licencié permettant une liaison avec le Ces contacts doivent être des administrateurs de produits CA possédant une accréditation CA standard et/ou des utilisateurs spécialisés dans un ou plusieurs produits CA. Ces personnes doivent pouvoir effectuer les tâches suivantes : implémentation, débogage ou répliation d'erreurs du produit.

Options supplémentaires des Clients de l'offre standard CA Support

CA peut mettre à disposition d'autres offres de support qui fournissent des types de support amélioré plus complets, personnalisés et/ou spécifiques. Vous devez être un client de l'offre standard CA Support actif pour pouvoir obtenir un support supplémentaire par le biais de ces offres.