

Documento specifico di programma

L'offerta relativa al Supporto CA di seguito indicata (la **Manutenzione**) viene fornita in conformità con i seguenti termini e condizioni dalla società del gruppo CA (**CA**) tramite la quale il Cliente ha acquistato la presente Manutenzione. I presenti termini e condizioni saranno efficaci dalla data di acquisto della Manutenzione.

Offerta di Supporto CA: CA Support per prodotti distribuiti

Termini e condizioni del CA Support

CA Support è costituito, in generale, da supporto tecnico per il software CA fornito telefonicamente, online e tramite email da tecnici qualificati, e da aggiornamenti per tale software, in conformità con il documento Policy e termini del supporto CA, disponibile all'indirizzo <http://support.ca.com> e qui integrato per riferimento. In caso di conflitto tra i termini del presente documento specifico di programma e quelli contenuti nel documento Policy e termini del supporto CA, i primi prevarranno sui secondi. Il documento Policy e termini del supporto CA si applicherà inoltre a qualsiasi offerta che sia resa separatamente disponibile ai clienti CA Support, intendendosi tale offerta parte del "CA Support" agli scopi di tale documento.

Applicabilità del CA Support

CA Support viene offerto ai sensi della presente per tutti i prodotti software CA distribuiti generalmente disponibili, salvo che CA specificatamente indichi un prodotto software specifico come non idoneo al supporto o salvo che il software venga concesso in licenza "così com'è", senza garanzie. Il cliente è idoneo a ricevere l'offerta CA Support solo a condizione di essere in ogni momento adempiente in relazione al pagamento di tutti i canoni di licenza e manutenzione applicabili e comunque in relazione alle obbligazioni contrattuali a suo carico.

Protezione aggiornamento

CA Support include Protezione aggiornamento, che consente di ottenere fix, caratteristiche e funzionalità più recenti per i prodotti idonei ottenuti in licenza da CA Europe Sarl. Gli "aggiornamenti" includono revisioni della documentazione, correzioni di errori, miglioramenti del prodotto, pacchetti di manutenzione, release e versioni per il software CA, che CA renda generalmente disponibili ai suoi clienti in assistenza, senza costi di licenza aggiuntivi (fatti salvi i costi di spedizione se applicabili), per il quale CA Support sia fornito, e a esclusione di qualsiasi offerta o prodotto concesso in licenza separatamente da parte di CA Europe Sarl e non derivato o basato sul prodotto o sulla documentazione esistente. Nella documentazione meno recente gli aggiornamenti sono talvolta definiti come "aggiornamenti di prodotto" o "aggiornamenti software". Gli aggiornamenti vengono forniti se e quando disponibili, e CA non è in alcun modo obbligata a sviluppare programmi o funzionalità per il futuro. Ulteriori informazioni sono contenute nel documento Policy e termini del supporto CA.

Ambito del CA Support

L'ambito del supporto disponibile ai sensi del presente documento specifico di programma è limitato ai prodotti distribuiti di CA.

In conformità con i servizi di supporto forniti ai sensi del documento Policy e termini del supporto CA, disponibile all'indirizzo <http://support.ca.com>, CA Support include i servizi di supporto seguenti:

- ✓ Supporto 24x7x365 per le problematiche di livello 1
- ✓ Supporto durante il normale orario lavorativo per gli incidenti di livello 2-4
- ✓ Accesso diretto al supporto CA e capacità di aprire e gestire incidenti di supporto tramite CA Support Online o telefonicamente
- ✓ Supporto 24x7x365 self-service basato sul Web via CA Support Online



- ✓ Obiettivi del livello di servizio con tempi di risposta standard
- ✓ Supporto di base per l'installazione
- ✓ Supporto operativo e multi-piattaforma
- ✓ Supporto per interoperabilità
- ✓ Fix, service pack e aggiornamenti della documentazione
- ✓ Aggiornamenti delle release
- ✓ Aggiornamenti delle versioni
- ✓ Notifiche proattive delle fix
- ✓ Diagnostica tramite console remota
- ✓ Numero illimitato di incidenti/problemi
- ✓ Newsletter tecnica e accesso alle community di utenti globali e ai gruppi di utenti locali
- ✓ Fino a due (2) contatti denominati autorizzati per ogni prodotto CA in licenza, che fungeranno da collegamento con il supporto CA. È necessario che i contatti specificamente individuati del cliente siano amministratori del prodotto CA, con certificazione CA standard, e/o utenti con ampia esperienza e conoscenza del prodotto o dei prodotti CA, in grado di eseguire l'implementazione, il debug e la riproduzione degli errori del prodotto.

Opzioni aggiuntive per i clienti CA Support

CA potrà rendere disponibili altre offerte di supporto che prevedano forme di assistenza ulteriore, specifica, personalizzata e/o maggiormente comprensiva. È necessario essere un cliente CA Support attivo come prerequisito per ottenere supporto aggiuntivo tramite queste offerte.