

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 CA para Produtos Distribuídos

Termos da Assistência CA

A Assistência CA geralmente consiste na Assistência técnica para o Software CA fornecido via telefone, online e via e-mail por engenheiros qualificados de Assistência, e actualizações para tal software, em conformidade com os Termos e Política de Assistência CA, disponível em <http://support.ca.com> e aqui incorporados por remissão. Na eventualidade de algum conflito entre os termos desta Documentação Específica do Programa e os Termos e Política de Assistência CA, os termos desta Documentação Específica do Programa prevalecerão. Os Termos e Política de Assistência CA aplicar-se-ão igualmente a quaisquer ofertas de Assistência que sejam disponibilizadas separadamente aos clientes da AssistênciaCA , sendo tais ofertas consideradas como fazendo parte da “AssistênciaCA ” para efeitos desse documento.

Aplicação da Assistência CA

A Assistência CA é oferecida para todos os produtos de software mainframe da CA geralmente disponíveis a não ser que a CA especificamente designe um produto de software em concreto como não abrangido pela Assistência ou o software seja licenciado “tal como está” sem garantias. O utilizador só terá direito a receber a Assistência CA se tiver regularizado todas as taxas de manutenção e licenciamento aplicáveis e se cumprir as suas obrigações contratuais

Protecção de Actualizações

A Assistência CA inclui protecção de Actualizações que ajuda o cliente a obter as últimas correcções, características e funcionalidades aplicáveis aos produtos para os quais o cliente obteve licença da CA Technologies Unipessoal Lda. As “Actualizações” incluem revisões de Documentação, correcções de erros, reforço de produtos, Pacotes de Manutenção, Lançamentos e Versões para o Software CA que a CA disponibiliza aos seus clientes de Assistência sem custos de Licença adicionais para além das taxas de envio, se aplicáveis, para o que a Assistência CA seja fornecida e que não inclua opções e produtos que sejam licenciados separadamente pela CA Technologies Unipessoal Lda. e que não derivem de ou sejam baseados em produtos existentes ou Documentação. Por vezes, os Upgrades são referidos como “updates de produto” ou “updates de software” em documentação mais antiga. Os upgrades são fornecidos se e quando disponibilizados, sendo que a CA não tem a obrigação de desenvolver quaisquer produtos futuros ou funcionalidades. Mais detalhes constam da Política e Termos da Assistência CA.

.
.

Escopo da Assistência CA

O escopo da Assistência disponível ao abrigo desta Documentação Específica do Programa está limitado aos produtos distribuídos da CA.

Em conformidade com os serviços de Assistência fornecidos ao abrigo dos Termos e Política de Assistência CA disponível em <http://support.ca.com>, a Assistência CA inclui os seguintes serviços de Assistência:

- ✓ Assistência prestada 24 horas por dias, 7 dias por semana, 365 dias por ano para problemas de Gravidade 1.
- ✓ Assistência durante o horário normal de trabalho para incidentes de Gravidade 2-4
- ✓ Acesso directo à Assistência CA e a possibilidade de abrir e gerir incidentes de Assistência através da Assistência Online CA ou por telefone.



- ✓ Assistência prestada 24 horas por dias, 7 dias por semana, 365 dias por ano em regime de self-service por Web através da Assistência Online CA.
- ✓ Objectivo de nível de serviço de tempo de resposta padrão.
- ✓ Assistência para instalação básica.
- ✓ Assistência operacional e em múltiplas plataformas.
- ✓ Assistência de interoperabilidade.
- ✓ Actualizações de Correções, Service Packs e Documentação.
- ✓ Actualizações de Lançamento.
- ✓ Actualizações de Versão.
- ✓ Notificações pró-activas de Correções.
- ✓ Diagnósticos por controlo remoto.
- ✓ Número ilimitado de incidentes/problemas.
- ✓ Newsletter técnica e acesso a comunidades globais de utilizadores e grupos de utilizadores regionais.
- ✓ Até dois (2) contactos nomeados e autorizados por produto CA licenciado para servir de ligação com o Assistência CA. Os contactos nomeados deverão ser administradores de produtos CA com acreditação CA padrão e/ou utilizadores com sentido e experiência elevados relacionados com o(s) produto(s) CA, que sejam capazes de implementar, depurar e reproduzir erros do produto.

Termos Adicionais para Clientes da Assistência CA

A CA poderá disponibilizar outras ofertas de Assistência que forneçam um Assistência específica, personalizada e/ou formas mais abrangentes de Assistência melhorada. O utilizador deverá ser um cliente activo da Assistência CA como pré-requisito para obter Assistência adicional através destas ofertas.