

Spezifische Programmdokumentation

Das unten aufgeführte CA Support-Angebot ("Wartung") wird von der CA-Gesellschaft („CA“) zur Verfügung gestellt über die der Kunde diese Wartung erwirbt. Diese Bedingungen gelten ab dem Datum an dem der Kunde die Wartung erwirbt.

CA Support-Angebot: CA Support für Mainframe-Produkte

Bedingungen des CA Support

CA Support umfasst im Allgemeinen technischen Support für CA-Software, der telefonisch, online und per E-Mail von qualifizierten Support-Technikern zur Verfügung gestellt wird, sowie Upgrades für diese Software gemäß den Richtlinien und Bedingungen des Supports von CA, die unter <http://support.ca.com> verfügbar sind und hiermit Bestandteil dieser Vereinbarung werden. Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen dieser Spezifischen Programmdokumentation und den Richtlinien und Bedingungen des Supports von CA gelten die Bedingungen der Spezifischen Programmdokumentation. Die Richtlinien und Bedingungen des Supports von CA gelten auch für alle Angebote, die CA Support-Kunden separat zur Verfügung gestellt werden, wobei solche Angebote für die Zwecke des Dokuments als Teil des "CA Support" angesehen werden.

Anwendbarkeit von CA Support

CA Support wird hierunter für alle allgemein verfügbaren Mainframe-Produkte von CA angeboten, es sei denn, für ein betreffendes Softwareprodukt ist explizit kein Support erhältlich oder die Software wird durch CA ohne Gewährleistung lizenziert. Der Kunde ist nur dann berechtigt, CA Support zu erhalten, wenn er alle zutreffenden Lizenz- und Wartungsgebühren rechtzeitig zahlt und seine anderweitigen vertraglichen Verpflichtungen einhält.

Umfang des CA Support

Der Umfang des unter dieser spezifischen Programmdokumentation verfügbaren Supports ist auf Mainframe-Produkte von CA beschränkt.

CA Support beinhaltet die folgenden Supportleistungen, die gemäß den Richtlinien und Bedingungen von CA Support auf <http://support.ca.com> erbracht werden:

- ✓ Support rund um die Uhr bei Vorgängen mit Schweregrad 1
- ✓ Support während der Geschäftszeiten für Vorgängen mit Schweregrad 2-4
- ✓ Direkten Zugang zu CA Support und die Möglichkeit zum Öffnen und Verwalten von Support-Vorfällen über CA Support Online oder per Telefon
- ✓ Support rund um die Uhr als Web Self-Service über CA Support Online
- ✓ Standardreaktionszeit als Service Level-Ziel
- ✓ Basis-Support bei Installationen
- ✓ Operativer und Multi-Plattform-Support
- ✓ Interoperabilitäts-Support
- ✓ Fixes, Service Pack und Dokumentations-Updates
- ✓ Updates für Releases
- ✓ Updates für Versionen
- ✓ Proaktive Benachrichtigungen zu Fixes
- ✓ Diagnose mittels Remote-Konsole
- ✓ Unbegrenzte Anzahl von Incidents/Problemen
- ✓ Technischer Newsletter und Zugriff auf internationale sowie regionale Benutzergruppen
- ✓ Bis zu zwei (2) autorisierte, namentlich bekannte Kontakte pro lizenziertes Produkt, die als Verbindung zu CA Support dienen. Genannte Kontakte des Kunden sollten CA-Produktadministratoren mit Standard CA-Akkreditierung sein oder Nutzer mit umfassenden CA Produkt-Kenntnissen und Erfahrung, die in der Lage sind, zu implementieren, zu debuggen und Produktfehler zu replizieren.



Zusätzliche Optionen für CA Support-Kunden

CA darf andere Support-Angebote bereitstellen, die spezifische, angepasste und/oder umfassendere Formen des erweiterten Supports bieten. Der Kunde muss als Voraussetzung für den Erhalt von zusätzlichem Support über diese Angebote ein aktiver CA Support-Kunde sein.