

# 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 Mainframe**

### **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 AssistênciaCA é oferecida para todos os produtos de software mainframe da CA geralmente disponíveis a não ser que a CA especificamente designe um produto 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.

### **Escopo da Assistência CA**

O escopo da Assistência disponível ao abrigo desta Documentação Específica do Programa está limitado aos produtos mainframe 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 dia, 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 aAssistência CA e a possibilidade de abrir e gerir incidentes de Assistência através da Assistência Online CA ou por telefone.
- ✓ Assistência prestada 24 horas por dia, 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 a 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 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.