

Politique et conditions de Support de CA Technologies

1. Présentation

CA Support pour les logiciels CA consiste en une assistance opérationnelle et un support technique fournis par CA, à sa discrétion, pendant la durée du CA Support qui vous est fourni. CA fournira à ses détenteurs de licences ayant souscrit le CA Support, les Mises à niveau qui sont déclarées GA (« Generally Available ») par CA, ainsi que toute Documentation complémentaire associée.

CA Support est proposé pour les logiciels GA de CA sauf si CA a spécifiquement désigné un logiciel comme ne pouvant faire l'objet d'un support ou si le logiciel est cédé sous licence par CA sur une base « en l'état », sans garantie. Vous pouvez bénéficier de l'offre CA Support de CA uniquement si vous êtes à jour dans les paiements de toutes les redevances de licences et de maintenances qui sont dues et payables à CA et si vous respectez vos engagements contractuels envers CA. CA propose actuellement, et se réserve le droit de proposer ultérieurement, d'autres offres de support ou niveaux de support payants fournissant des formes spécifiques, personnalisées et/ou plus complètes de support optimisé (p. ex. CA Support Plus, CA Support Premier, CA Support Availability Manager). Pour obtenir un support complémentaire par le biais de ces offres, vous devez être un client CA Support.

CA se réserve le droit de mettre à jour la politique et les modalités de Support à son entière discrétion. Néanmoins, aucun changement de ce type ne réduira de manière significative le niveau des services CA Support fournis pour les produits logiciels CA dont les redevances de support et de licence ont déjà été payées.

Le support technique sera réalisé de manière opportune et professionnelle par des Ingénieurs de Support Technique qualifiés, habitués aux logiciels CA. CA Support inclut généralement :

- un accès direct au support technique et la possibilité d'ouvrir et de gérer les incidents par l'intermédiaire du Support en ligne de CA ou par téléphone ;
- une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les incidents de sévérité 1 ;
- un accès au Support en ligne de CA* (« CA Support Online ») à l'adresse <http://support.ca.com>, pour une assistance technique en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et un accès aux téléchargements de logiciels, Documentation, Correctifs, Service Packs et patches de CA, groupes et forums d'utilisateurs, tests de version bêta, FAQ, exemples, enregistrements webcast et démonstrations, astuces d'utilisation, mises à jour techniques et notifications HYPER, mis à disposition par CA ;
- un support de diagnostic interactif à distance permettant aux ingénieurs du support technique de dépanner un incident en toute sécurité grâce à une fonction de contrôle à distance en temps réel par le biais du navigateur ;
- des Mises à niveau pour les logiciels CA lorsque CA les met en disponibilité générale (GA). Tous les logiciels CA ainsi fournis font l'objet des mêmes restrictions et limitations d'utilisation que les logiciels CA qui vous ont été, à l'origine, cédés sous licence par CA.

*CA Support Online (notamment l'Auto-assistance en ligne) peut ne pas être immédiatement disponible pour les logiciels obtenus par CA lors d'acquisitions d'entreprise. Le support technique des logiciels acquis peut être fourni de façon temporaire par le biais d'un site Web distinct, lors de la transition des logiciels vers CA Support Online.

Dans la présente politique, les termes définis ont la signification suivante :

« CA Support » : maintenance et support des logiciels CA en plus du support au titre de la garantie ;

« Documentation » : spécifications, documentation utilisateur, guides et manuels techniques fournis par CA avec les logiciels CA ;

« Correctifs » : toute modification apportée par CA aux logiciels, notamment les modifications apportées afin de conserver la compatibilité du système, de corriger les erreurs, d'améliorer le fonctionnement et la sécurité, ainsi que les Solutions de Contournement qui établissent ou aident à restaurer la conformité matérielle aux spécifications de la Documentation pour ledit logiciel ; un « Correctif » est généralement une solution temporaire à un problème spécifique à un client et le plus souvent fourni par un patch sur un point ciblé ; un « Correctif » peut également inclure les recommandations ou conseils qui vous sont fournis, notamment de migrer à une Version ou Release actuelle, la prise en compte de l'incident dans le développement d'une future Version ou Release du logiciel ou d'autres étapes permettant de clore un incident conformément aux procédures de support de CA ;

« Release » : version d'un logiciel CA pouvant inclure des modifications mineures en termes de fonctionnalité, de code ou de compatibilité et comprenant tous les précédents Correctifs et Service Packs (le cas échéant) depuis la Version précédente ; une Release nécessite généralement une nouvelle installation plutôt qu'une intégration au logiciel déjà installé ; sauf spécification contraire de CA pour un produit particulier, une Release est associée à la Version précédente et désignée par un numéro sur la droite du point tel que 1.1, 1.2, 1.3, etc. ;

« Auto-assistance en ligne » : accès aux outils d'auto-assistance fournis sur CA Support Online tels que les informations de compatibilité d'un logiciel, les Correctifs précédemment publiés, les Solutions pérennes, les documents de connaissance et les autres solutions concernant les logiciels CA ;

« Service Pack » : ensemble de Correctifs cumulatifs pour une Version ou Release particulière du logiciel, qui ne contient généralement pas de nouvelle fonctionnalité ; un Service Pack peut être mis à disposition soit par un téléchargement du Support en ligne de CA soit sous la forme d'un kit média ; il est généralement installé en tant que chevauchement du logiciel (également connu sous le nom de patch) ; la nomenclature du Service Pack est associée à la Version ou Release correspondante (par exemple, un Service Pack associé à la Version 1.0 est désigné par 1.0 SP 1, 1.0 SP 2, etc. et un Service Pack pour la Release 2.1 est désigné par 2.1 SP1, 2.1 SP2, etc.) ;

« Mises à Niveau » : incluent les révisions de la Documentation, les corrections d'erreurs, les améliorations des logiciels, les Service Packs, les Versions et Releases des logiciels CA pour lesquels un CA Support est fourni et n'incluent pas les options ou logiciels faisant l'objet d'une licence distincte de CA et non dérivés de ou basés sur le logiciel ou la Documentation existant(e) ; les mises à niveau sont parfois appelées « mises à jour produit » ou « mises à jour logicielles » dans la Documentation plus ancienne ;

« Version » : version d'un logiciel CA pouvant inclure des modifications majeures en termes de fonctionnalité, de code ou de compatibilité et comprenant les précédents Releases (le cas échéant), Correctifs et Service Packs (le cas échéant) ; une Version nécessite généralement une nouvelle installation plutôt qu'une intégration au logiciel déjà installé ; sauf spécification contraire de CA pour un produit particulier, une Version est associée à la Version précédente et désignée par un numéro sur la gauche du point tel que 1.0, 2.0, 3.0, etc. ;

« Solution de Contournement » : résolution temporaire d'un incident pouvant inclure des modifications spécifiques des logiciels afin de traiter des problèmes critiques (parfois également appelés « correctifs ») ; dans certains cas, l'incident traité par la Solution de Contournement sera résolu de façon permanente lorsque vous installerez la Mise à niveau suivante ; la Solution de Contournement peut être considérée comme définitive si elle réduit considérablement l'impact d'une erreur ou d'un défaut.

2. Objectifs de niveau de service

CA fournira des efforts raisonnables pour atteindre les Objectifs de Niveau de Service établis dans le tableau ci-dessous en matière de support logiciel et fournira des efforts permanents afin de résoudre les incidents de Sévérité 1. Tous les appels peuvent être connectés à CA 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En raison de la complexité des environnements techniques, le tableau représente uniquement une estimation des temps de réponse et les temps de réponse réels peuvent varier.

Description des niveaux de sévérité :

« Sévérité 1 » : panne du système ou dysfonctionnement du produit ayant des conséquences négatives sur l'environnement de production, telles que (i) la panne du serveur de production ou d'autres systèmes vitaux ; (ii) un risque

significatif de perte ou de corruption d'une partie substantielle des données vitales ; (iii) une perte substantielle de service ; (iv) une interruption grave des activités commerciales ; ou (v) un incident au cours duquel le logiciel génère une panne catastrophique du réseau ou du système ou qui compromet l'intégrité globale du système ou des données lors de son installation ou de son fonctionnement (c.-à-d. une panne système, la perte ou la corruption de données ou la perte de la sécurité du système) et impacte de manière significative les opérations continues dans un environnement de production et, dans chacune des situations (i) à (v) susmentionnées, aucune Solution pérenne n'est immédiatement disponible.

« Sévérité 2 » : événement pouvant avoir de graves conséquences sur les activités de l'entreprise, notamment son environnement de production. Le logiciel n'est pas totalement opérationnel.

« Sévérité 3 » : événement dont les conséquences pour la société demeurent limitées, la plupart des fonctions du logiciel étant encore disponibles ; le service ne peut cependant pas être assuré de manière directe.

« Sévérité 4 » : (i) problème sans gravité ou question n'affectant pas le fonctionnement du logiciel ; (ii) erreur dans la Documentation du logiciel n'ayant pas d'effet significatif sur le fonctionnement ; ou (iii) suggestion de nouvelle fonctionnalité ou d'amélioration du logiciel.

Objectifs de niveau de service	
Sévérité de l'incident	Temps de réponse initiale
1	1 heure
2	2 heures ouvrées**
3	4 heures ouvrées**
4	1 jour ouvrable**

** Sur la base des heures ouvrées publiées sur le site du Support en ligne de CA : les temps de réponse sont calculés à partir de la soumission d'un incident en ligne ou par téléphone.

3. Logiciels pris en charge

CA Support est fourni :

- (a) pour la Version ou Release la plus récente du logiciel GA de CA,
- (b) à l'entière discrétion de CA, pour une Version ou Release antérieure (« GA-1 ») d'un logiciel CA qui n'a pas atteint la Fin de service telle que définie à la Section 6 ci-après.

4. Responsabilités du client

Afin de bénéficier de CA Support, Vous devez disposer d'un environnement pris en charge, qui inclut les Versions et Releases et Service Packs actuels du logiciel CA. L'ensemble du matériel, des systèmes d'exploitation et des logiciels tiers associés au logiciel CA concerné doivent être mis à jour dans les versions les plus récentes disponibles que CA désigne comme compatibles avec le logiciel CA.

Afin de bénéficier de CA Support, vous devez fournir au support technique une requête d'incident en langue anglaise incluant toutes les informations relatives au problème ou à l'incident ; notamment, sans s'y limiter, le numéro d'identification du site, le niveau de sévérité de l'incident, Release/Version/Service Pack ou la génération du logiciel, la version du système d'exploitation, la plateforme, une description du problème ou de l'incident et, si possible, les fichiers d'analyse/de test, les vidages de mémoire et listes des fichiers. Vous devez fournir le(s) nom(s) et coordonnées, notamment adresses électroniques et numéros de téléphone du personnel technique ayant connaissance du problème ou de l'incident et de votre environnement. Vous devez exécuter les routines de diagnostic fournies, le cas échéant par CA et informer CA des résultats. Vous acceptez de communiquer avec CA afin de vérifier l'existence du problème logiciel et de fournir des informations relatives aux conditions dans lesquelles le problème est reproductible. Pour les incidents de Sévérité 1, CA peut exiger que votre contact technique soit disponible en permanence tant que l'incident reste de Sévérité 1

afin de continuer à fournir de la documentation et de tester les solutions, pour que CA continue à progresser dans le traitement de l'incident.

5. Limites du support technique

Les services de support et de maintenance sur site ne font pas partie de CA Support.

CA n'est aucunement dans l'obligation de fournir un support technique pour les logiciels non CA, les logiciels CA non utilisés conformément à la Documentation du produit, les modifications aux logiciels CA, le code personnalisé fourni par vos soins ou par tout tiers ou de toute autre façon qui ne fait pas partie de la fonctionnalité de base des logiciels CA ou problèmes associés aux logiciels fonctionnant sur du matériel, des systèmes d'exploitation ou des logiciels tiers non pris en charge. Ledit service peut être mis à disposition gratuitement, à l'entière discrétion de CA. Si ledit support est fourni, il peut être limité à la fourniture de Correctifs publiés pour les problèmes précédemment connus avec les logiciels CA et n'inclura pas le support pour les nouvelles installations ou implémentations des logiciels CA pris en charge dans des environnements tiers non pris en charge ou les nouvelles versions du matériel, système d'exploitation ou logiciel tiers non pris en charge. En fin de compte, vous pourrez être dans l'obligation de mettre à niveau vers une configuration de logiciel, version, plateforme matérielle, un cadre d'application, une base de données ou un système d'exploitation tiers pris en charge, approuvé ou certifié dans les spécifications CA publiées pour continuer à recevoir des services de support technique de la part de CA.

CA ne sera en aucun cas responsable de tout changement de votre environnement matériel ou d'exploitation rendu nécessaire par un Correctif ou une Solution de Contournement. Vous reconnaissez que toute modification que vous choisissez d'apporter à votre environnement d'exploitation peut affecter de façon négative les performances des logiciels CA et, malgré le support technique fourni en vertu des présentes, CA n'est en aucun cas responsable desdits effets sur les logiciels CA, ou de dégradation des performances en résultant,. CA n'est aucunement dans l'obligation de fournir un support technique si vous ne remplissez pas vos obligations telles que stipulées dans les présentes.

Les services de consultant ne sont pas fournis dans le cadre de CA Support. CA Support n'inclut pas la réalisation de déploiements ou d'installations, y compris mais sans s'y limiter la conception, la vérification ou la validation d'architecture de déploiement, les tâches opérationnelles permanentes du système ou activités d'accroissement du personnel.

6. Stratégie de Fin de Service (« End Of Service », « EOS »)

Lorsque de nouvelles Versions et Releases des logiciels passent à l'état GA, les précédentes Versions et Releases deviennent obsolètes. Conformément à la présente politique, CA décide, à son entière discrétion, quand une Version ou Release d'un logiciel CA a atteint la Fin de Service et quelle sera la date de Fin de service (ci-après désignée comme la « Date de Fin de Service »). CA peut également décider de supprimer le support d'un système d'exploitation, d'une plateforme, application ou base de données particulier par le biais du processus de Fin de service. Lorsqu'une Version ou Release atteint sa Date de Fin de Service, aucun développement, Service Pack ou Correctif futur ne sera fourni pour la Release ou Version et CA Support cesse d'être disponible. Ladite Fin de service n'affecte en rien les obligations que CA a précédemment acceptées par écrit de vous fournir en termes de maintenance et de support pendant une durée spécifiée et ladite maintenance et ledit support perdureront pendant ladite période spécifiée.

CA produira des efforts raisonnables pour fournir aux détenteurs de licences un préavis d'au moins douze (12) mois avant la Date de fin de service d'une Version ou Release. Si un tiers cesse d'assurer le support pour un système d'exploitation, une plateforme, une application ou une base de données, CA peut ne pas être en mesure de fournir une période de préavis de Fin de Service supérieure à celle dudit tiers. Les notifications sur l'état des logiciels peuvent inclure des informations relatives aux processus de mise à niveau ou de migration. Les notifications sur l'état des produits CA peuvent vous être fournies par votre représentant CA par courrier, télécopie ou messagerie électronique et/ou par une publication sur le Support en ligne de CA.

Suite à la Fin de service d'une Version ou d'une Release, CA prolongera le support du logiciel CA au niveau de la Version ou Release ultérieure (ou, si le support n'a été supprimé que pour certains systèmes d'exploitations, certaines plateformes, applications ou base de données, pour les environnements pris en charge restants). CA suggère que les détenteurs de licence des Versions ou Releases soumises à une notification de Fin de service effectuent une mise à niveau vers la Version

ou Release la plus récente prise en charge. Si vous désirez une maintenance et un support pour une Version ou Release ayant atteint sa Date de fin de service, vous pouvez :

- a. acheter un Support Prolongé de CA pour ladite Version ou Release, si CA propose ladite offre et si vous remplissez les prérequis stipulés ; ou
- b. continuer à utiliser la Version ou Release conforme à votre licence et utiliser l'Auto-assistance en ligne uniquement.

7. Politique de stabilisation

Un logiciel CA est stabilisé lorsqu'aucun(e) développement, amélioration, Version, Release ou Service Pack futur(e) n'est prévu(e), mais que toutes les autres fonctions CA Support restent en vigueur, notamment la fourniture de Correctifs. Les caractéristiques et fonctionnalités sont figées au niveau de la Version ou Release actuelle. Les détenteurs de licence recevront une notification qu'une Version ou Release d'un logiciel CA a été stabilisé. Les notifications sur l'état des logiciels peuvent inclure des informations relatives aux processus de mise à niveau ou de migration. Les notifications peuvent vous être fournies par votre représentant CA par courrier, télécopie ou messagerie électronique et/ou par une publication sur le Support en ligne de CA. Comme il s'agit de la phase précédant la phase de Fin de Vie, l'opportunité peut vous être offerte d'obtenir la licence d'un autre logiciel CA proposant des fonctionnalités similaires et, parfois, améliorées.

8. Politique de Fin de Vie (« End of Life », « EOL »)

CA décide, à son entière discrétion, quand un logiciel CA arrive en Fin de vie et quelle sera la date de Fin de vie (ci-après désignée comme la « Date de Fin de Vie »). Lorsqu'un logiciel CA atteint sa Date de Fin de Vie, aucun(e) développement, aucune Mise à niveau, aucun Service Pack ou Correctif futur(e) ne sera fourni(e) pour quelque Release ou Version que ce soit et CA Support est supprimé pour ledit logiciel CA. Ladite Fin de Vie n'affecte en rien les obligations que CA a précédemment acceptées par écrit de vous fournir en termes de maintenance et de support pendant une durée spécifiée et ladite maintenance et ledit support perdureront pendant ladite période spécifiée.

CA produira des efforts raisonnables pour fournir aux détenteurs de licences un préavis d'au moins douze (12) mois avant la Date de Fin de Vie d'un logiciel CA. Les notifications sur l'état du logiciel CA peuvent inclure des informations relatives aux chemins de mise à niveau ou de migration. Les notifications peuvent vous être fournies par votre représentant CA par courrier, télécopie ou messagerie électronique et/ou par une publication sur le Support en ligne de CA.

Un autre logiciel CA proposant des fonctionnalités similaires et, parfois, améliorées peut être mis à disposition par CA sous licence. CA suggère que les détenteurs de licence des logiciels en Fin de vie envisagent de migrer vers un autre logiciel. CA peut être en mesure de vous aider à formuler et à implémenter un plan de migration par le biais d'un service payant. Si vous désirez une maintenance et un support pour un logiciel CA ayant atteint sa Date de fin de vie, vous pouvez :

- a. acheter un Support Prolongé de CA pour ledit logiciel, si CA propose ladite offre et si vous remplissez les prérequis stipulés ; ou
- b. continuer à utiliser le logiciel CA conforme à votre licence et utiliser l'Auto-assistance en ligne uniquement.

9. Support pour le dispositif matériel fourni par CA

Le support pour les plates-formes serveurs physiques fournies par CA avec un ou plusieurs logiciels CA qu'elles font fonctionner, préinstallés et concédés sous licence (Dispositif CA Supplied Appliance Hardware, « CASAH »), est fourni selon les modalités prévues par la politique relative au support pour dispositif matériel fourni par CA, disponible à l'adresse <http://support.ca.com>.

10. Informations relatives à la propriété

Les titres, la propriété et tous les droits de propriété intellectuelle, notamment mais sans s'y limiter les brevets, copyrights, marques commerciales et secrets commerciaux inclus dans les logiciels CA, Matériel CA, CA Support et Documentation, tous travaux dérivés desdits éléments, tous les produits livrables fournis en rapport avec lesdits éléments et tout bénéfice

découlant de l'utilisation desdits logiciels CA, Matériel CA, CA Support et Documentation, appartiennent exclusivement à et restent la propriété de CA Europe Sarl et/ou de ses concédants de licence ; sous réserve que, dans la mesure où les produits livrables sont fournis par CA dans le cadre de CA Support et conditionnés à votre règlement en totalité des droits de licence applicables et des droits de CA Support dus et payables à CA, CA Europe Sarl vous octroie une licence non exclusive sans royalties vous permettant d'utiliser lesdits éléments livrables uniquement à des fins d'activité professionnelle interne, conformément au but pour lequel lesdits éléments livrables ont été fournis. Vous n'êtes pas en droit de mettre à disposition ou de divulguer ladite propriété intellectuelle à quelque tiers que ce soit, sauf autorisation expresse fournie par la présente politique et vous vous engagez à prendre toutes les mesures nécessaires, notamment les instructions ou contrats avec vos employés autorisés à accéder aux dites informations, pour satisfaire à vos obligations en vertu des présentes.

CA n'a aucune limitation ou interdiction de développer des logiciels ou matériels, ou de la Documentation associée, qui sont ou pourraient être considérés comme étant en concurrence avec tout logiciel ou matériel qui vous a été fourni dans le cadre de CA Support, quelles que soient leurs similarités. Les idées, concepts, savoir-faire et techniques utilisés ou développés par CA au cours de la réalisation de CA Support peuvent être utilisés par CA dans n'importe quelle autre activité professionnelle. CA n'est aucunement restreint dans sa capacité de réaffecter le personnel CA ayant fourni des services en vertu des présentes à la réalisation de services de support similaires pour d'autres clients.

Publication : 1er octobre 2011