

Documentação Específica do Programa

A oferta do Suporte da CA (“Manutenção”) descrita a seguir 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. Esta Documentação Específica do Programa está disponível em inglês, francês, italiano, alemão, espanhol, português do Brasil e japonês. A oferta de Suporte CA indicada abaixo não está disponível nos países cujos requisitos de idioma local não sejam satisfeitos por uma das traduções acima referidas.

Oferta de Suporte da CA: Gestor de Disponibilidade de Suporte (“SAM”) da CA (“CA Support Availability Manager”)

Termos do CA SAM

A fim de obter o suporte SAM da CA (“CA SAM”) é necessário ser e permanecer um cliente activo do Suporte Crítico Empresarial durante o mesmo prazo para o qual adquiriu o CA SAM. O Suporte Crítico Empresarial é oferecido de acordo com os Termos e Política de Suporte da CA, disponíveis no site <http://support.ca.com> e aqui incorporados por remissão. O CA SAM é oferecido para além dos serviços descritos como Suporte Crítico Empresarial e não está disponível nos casos em que a CA não é obrigada a oferecer o Suporte Crítico Empresarial. O CA SAM é considerado “Suporte Crítico Empresarial” para os fins da Cláusula 10 dos Termos e Política de Suporte da CA.

Aplicabilidade do CA SAM

O CA SAM será fornecido para ajudar o utilizador a gerir o seu ambiente de suporte para o software da CA instalado nos locais para os quais o utilizador solicitou o CA SAM, conforme indicado na Nota de Encomenda. O utilizador só terá direito a receber o CA SAM se tiver regularizado todas as taxas de manutenção e licenciamento aplicáveis e se cumprir as suas obrigações contratuais.

Âmbito do CA SAM

Para além dos serviços de suporte fornecidos como parte do Suporte Crítico Empresarial, o CA SAM é constituído por um representante de suporte designado e qualificado, e que terá conhecimento sobre o ambiente de negócios do utilizador, os objectivos do suporte técnico, os desafios e sobre os padrões de uso dos produtos da CA. O CA SAM actua como intercessor nas unidades de negócios da CA, ajudando a envolver os devidos recursos para atender aos requisitos de suporte do utilizador. Além disso, se o utilizador notificar o CA SAM ao apresentar pedidos de escalonamento, o CA SAM irá monitorizar a solicitação para possibilitar o pronto atendimento e a devida gestão. O CA SAM também irá verificar se o utilizador possui as informações e os documentos mais recentes disponíveis para os produtos da CA. Os serviços específicos do CA SAM fornecidos além do Suporte Crítico Empresarial incluem o seguinte:

- ✓ Monitorização da actividade diária do utilizador no Suporte da CA durante as “Horas Normais de Expediente”. “Horas Normais de Expediente” significa o horário de expediente da CA publicado no site <http://www.ca.com/us/support/phone.aspx>
- ✓ Preparação de relatórios de incidente do produto para quantificar o progresso e realçar pontos de dados críticos.
- ✓ Coordenação de transmissão de informações entre a equipa do utilizador e o pessoal técnico da CA adequado para facilitar e levar a cabo uma resolução eficiente dos incidentes de suporte.
- ✓ Coordenação de reuniões de acompanhamento à distância, a cada duas semanas, se necessário, para analisar actividades relativas ao suporte.
- ✓ Gestão e elaboração de relatórios sobre escalonamento de suporte de produto para ajudar a despachar incidentes para obter uma resolução mais rápida, com o intuito de tentar atender as necessidades dos negócios.
- ✓ Notificação de novas versões de software, lançamentos, manutenção e service packs, correcções e outras informações relativas ao suporte.

- ✓ Orientação sobre como lidar eficientemente com o Suporte CA e usar as várias ferramentas de suporte disponíveis ao utilizador.
- ✓ Confirmação de que o utilizador tenha recebido notificações de Fim de Serviço e Fim de Vida Útil.
- ✓ Duas (2) visitas ao local por ano para analisar o histórico e planear iniciativas. As visitas ao local não devem exceder 8 horas e serão fornecidas durante as Horas Normais de Expediente (conforme definido acima), seja no mesmo local ou em cada um dos dois locais abrangidos, todas em horários e locais acordados mutuamente.

Termos adicionais para o CA SAM

- (a) O CA SAM não inclui o fornecimento de suporte técnico para incidentes como, de outra forma, fornecido pelo Suporte Crítico Empresarial ou outros tipos de serviço de consultoria que podem ser oferecidos nos termos de um contrato em separado com a CA.
- (b) O utilizador não oferecerá emprego a, nem de qualquer forma tentará induzir, qualquer funcionário da CA que estiver a fornecer ou envolvido no CA SAM, de modo a que ele deixe o seu emprego na CA durante o prazo do CA SAM e por um período de 12 (doze) meses após sua vigência, sem permissão prévia por escrito da CA.
- (c) A CA reserva-se o direito de seleccionar e nomear o engenheiro designado e outros recursos de suporte conforme achar apropriado no cumprimento desta Documentação Específica do Programa. Adicionalmente, a CA tem o direito de alterar ou renomear o representante do CA SAM sem o consentimento do utilizador. A CA tem o direito de utilizar funcionários ou subcontratados para agirem como representantes do CA SAM, não sendo necessário o consentimento do utilizador para a nomeação de uma entidade subcontratada para executar o CA SAM.
- (d) A CA fornecerá outro representante do CA SAM como backup para os momentos em que o representante CA SAM designado pelo utilizador estiver (i) não tiver sido ainda nomeado, (ii) se encontrar em formação, ou (iii) estiver temporariamente indisponível por qualquer outro motivo.
- (e) A CA não é obrigada a oferecer suporte no local ao fornecer o CA SAM.
- (f) Exclusivamente a seu critério, a CA pode cessar a oferta de suporte do CA SAM através de notificação com pelo menos 12 (doze) meses de antecedência.