

Documento Específico do Programa (“Licença SPD”)

1. A CA Europe s.a.r.l. (“CA”) concede licença ao Utilizador (significando o cliente pessoa colectiva a quem é licenciado o direito de utilizar o Software CA ao abrigo da presente Licença SPD, também referido como “Cliente” ou “Licenciado”) para o(s) programa(s) de software da CA, e quaisquer correcções, patches, actualizações, melhoramentos, ou outro software fornecido ao Utilizador como parte da Manutenção (significando os serviços de manutenção e suporte fornecidos ao Utilizador pela entidade a quem o Utilizador tenha adquirido o Software CA) abaixo indicados (“Software CA”) ao abrigo dos seguintes termos e condições. Ao utilizar o Software CA, o Utilizador confirma ter lido e aceite estes termos.

2. **Nome do programa: CA Service Desk Manager**

3. **Ambiente operativo especificado**

Ambientes Windows/Linux/Macintosh ou UNIX

A informação sobre as especificações do Software CA e o ambiente operativo especificado pode ser encontrada na documentação do Guia de Implementação que acompanha o Software CA.

4. **Modelo de licenciamento**

- A. Para efeitos do presente documento, Software CA significa o CA Service Desk Manager – Analyst License, CA Service Desk Manager - Full License, Knowledge Content Library (suplemento opcional) ou o CA CMDB Manager Servers descritos no presente documento em formato de código objecto e conforme o estabelecido no formulário de encomenda aplicável.
- B. "Utilizador simultâneo" significa uma licença de software baseada no número de utilizadores simultâneos que acedem ao programa. Por exemplo, numa licença de cinco utilizadores simultâneos, depois de cinco utilizadores iniciarem sessão, já não é permitido um sexto utilizador. Quando algum dos cinco primeiros termina a sessão, o próximo utilizador pode iniciar sessão. O Cliente poderá ter o número especificado de utilizadores a aceder ao Software CA em simultâneo.
- C. "Funcionário" significa qualquer pessoa contratada pelo Cliente, independentemente da descrição do trabalho da pessoa (por exemplo, a tempo total ou parcial, contratantes e subcontratantes empregados pelos contratantes), que utiliza as operações e aplicações de tecnologia de informação do Cliente. O Cliente poderá substituir, sem qualquer taxa adicional, um Funcionário por outro se o Funcionário original já não tiver acesso ou já não utilizar as operações ou aplicações de tecnologia de informação do Cliente, desde que a Limitação de Utilização Autorizada para o Software CA não seja excedida.
- D. "Servidores geridos" significa um Servidor virtual ou físico gerido pelo Software CA.
- E. "Servidor" significa um computador físico ou virtual que processa dados utilizando uma ou mais unidades de processamento central e que é propriedade do Cliente, alugado ou, de alguma forma, controlado pelo Cliente. Normalmente, o servidor gere o acesso a um recurso ou serviço centralizado numa rede e pode ser utilizado para fornecer serviços (tais como acesso a ficheiros ou periféricos partilhados, ou o encaminhamento de e-mail) a outros computadores na rede.
- F. O CA Service Desk Manager – Full License e o CA Service Desk Manager – Analyst License estão licenciados numa base de utilizador simultâneo e o CA Service Desk Manager – Full License pode também ser licenciado pelo número de Funcionários. A utilização de Software CA está limitada a um máximo de cem (100) Servidores Geridos. O Cliente pode licenciar Servidores Geridos adicionais, licenciando o CA CMDB Manager Servers.
- G. A Knowledge Content Library é uma base de conhecimentos opcional suplementar integrada no Service Desk Manager e está licenciada pelo número de Funcionários. A Knowledge Content Library está licenciada para utilização apenas com o Unicenter Service Desk r11, o CA Service Desk Manager r11 e o CA Service Desk Manager r12.

5. **Termos de Licenciamento**

5.1. Concessão da Licença. A licença concedida é uma licença limitada, não-exclusiva, intransferível e disponível para o território indicado na Nota de Encomendas (“Território”). Essa utilização da licença estender-se-á à utilização pelo Cliente e pelos Utilizadores Finais Autorizados do Cliente. “Utilizadores Finais Autorizados” significa o Cliente e os trabalhadores e prestadores de serviços independentes das Subsidiárias do Cliente (mas exclui qualquer subcontratado, fornecedores de gestão de recursos ou fornecedores de serviços de aplicações). A utilização do Software CA por Utilizadores Finais Autorizados estará sempre sob a responsabilidade do Cliente. O Cliente poderá utilizar o Software CA nas operações de processamento de dados internos das Subsidiárias do Cliente, significando “Subsidiária” qualquer entidade sobre a qual o Cliente detenha mais de cinquenta por cento (50%) do capital, ou, por força de lei ou contrato, mas apenas pelo período que o Cliente possua esse capital. O Cliente pode transferir tal Software CA para um novo hardware, sítio ou localização dentro do Território através de notificação prévia por escrito à CA. As transferências para fora do Território especificado requerem o prévio consentimento escrito da CA e o pagamento de taxas adicionais.

5.2. Tipo de Licença. O tipo de licença adquirida pelo Cliente está estipulada na Nota de Encomendas do Software CA e poderá incluir:

Licença Perpétua: Uma licença perpétua para utilizar o Software CA.

Licença de Subscrição: Uma licença para utilizar o Software CA por um prazo específico (o “Prazo”), conforme estabelecido na Nota de Encomendas aplicável. Quando a licença expirar no fim do Prazo, o Cliente, todas as Subsidiárias e Utilizadores Finais Autorizados deverão cessar a utilização do Software CA se não tiverem obtido uma nova licença.

5.3. Proibições de Uso. Excepto conforme expressamente autorizada pelo Contrato, o Cliente não poderá: (a) copiar, reproduzir, distribuir ou divulgar o Software CA, excepto caso o Cliente faça um número razoável de cópias do Software CA de “reserva fria” (cold standby) tendo em vista a recuperação de desastres, backup e arquivamento, e poderá utilizar essa cópia para realização de ensaios razoáveis e no caso de uma ocorrência legítima de recuperação de desastre. A manutenção de cópias do Software CA num ambiente de “reserva quente” (hot standby) ou a utilização adicional do Software CA para fins de recuperação de desastres, backup ou arquivamento deve estar sujeita ao pagamento pelo Cliente à CA das taxas aplicáveis; (b) modificar, separar ou criar trabalhos derivados do Software CA; (c) alugar, vender, atribuir em leasing, ceder, transferir ou sublicenciar o Software CA ou utilizar o Software CA para fornecer armazenagem, serviço “bureau”, serviços a pedido ou subcontratados em benefício de um terceiro; (d) remover quaisquer avisos, etiquetas ou marcas proprietárias em qualquer Software CA ou Documentação ou em qualquer cópia dos mesmos, ou de qualquer Software CA ou materiais nos quais o Software CA ou a Documentação, ou parte dos mesmos, estejam incorporados; (e) utilizar o Software CA de maneira que exceda ou de forma mais ampla do que as utilizações licenciadas ao Cliente; ou (f) fazer a montagem inversa, descompilar, fazer engenharia reversa ou de outro modo transformar o Software CA, excepto na medida do permitido pela lei aplicável e sem que se possa renunciar contratualmente. Todos os direitos que não foram especificamente concedidos neste documento estão expressamente reservados.

5.4. Limitação de Uso Autorizado. O escopo, o número ou o tipo específico de licenças que o Cliente adquiriu para o Software CA está disposto na respectiva Nota de Encomendas. O uso pelo Cliente do Software CA não deve exceder a Limitação de Uso Autorizado especificada. Antes da instalação ou da utilização pelo Cliente do Software CA que exceda a Limitação de Uso Autorizado, o Cliente aceita pagar à entidade CA à qual adquiriu o Software CA por essa utilização suplementar em excesso.

6. Termos Gerais.

6.1. Normas de Exportação. O Cliente aceita que o Software CA esteja sujeito aos controlos de exportação dos Estados Unidos da América e aos controlos de importação de todos os outros países nos quais o Software CA possa ser utilizado. O Cliente aceita exportar, reexportar ou importar o Software CA apenas em conformidade com essas leis e controlos.

6.2. Legislação Aplicável. Tanto o Cliente como a CA aceitam a aplicação da mesma legislação que é aplicável ao contrato através do qual o Cliente adquiriu a licença do Software CA para reger, interpretar e

fazer cumprir esta Licença SPD, sem levar em conta os princípios das normas de conflito. A Convenção das Nações Unidas sobre Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não se aplica a esta Licença SPD.

6.3. Limitação de Responsabilidade. (a) Excepto no que respeita a danos causados por manobras fraudulentas dolosas da CA e morte ou danos pessoais causados por negligência ou dolo da CA, nos termos das sub-secções (b) e (c) abaixo, a responsabilidade da CA perante o Cliente por danos directos, perdas, reembolsos ou responsabilidade resultante de qualquer causa, salvo estipulação em contrário nesta Secção 6.3, e independentemente da forma de actuação, limitar-se-á ao montante total das taxas pagas pelo Cliente conforme indicado na respectiva Nota de Encomendas apenas para o Software CA específico que causou o dano ou deu origem à causa de pedir. É da exclusiva responsabilidade do Cliente tomar todas as precauções de segurança e back-up necessárias.

(b) A responsabilidade da CA por danos a bens móveis ou imóveis devidos a negligência da CA limitar-se-á, no seu conjunto, ao montante de € 300.000 (Euros) por ocorrência ou série de ocorrências relacionadas.

(c) As vias de recurso previstas nesta Licença SPD são as únicas vias de recurso das partes. Em nenhum caso a CA poderá ser responsabilizada perante o Cliente ou qualquer outra parte, seja contratual ou extracontratualmente, ou em relação a quaisquer danos, perdas ou despesas indirectos ou imprevistos, danos emergentes, lucros cessantes, perda de negócio, perda de oportunidade, perda ou corrupção de dados, independentemente da origem, mesmo que tenham sido avisados com antecedência sobre a possibilidade de incorrer em tais danos ou perdas.

(d) Caso a limitação de responsabilidade acima indicada venha a ser considerada inválida ao abrigo da legislação aplicável, então a responsabilidade da CA e dos seus fornecedores por tal reclamação limitar-se-á ao montante das taxas que o Cliente tenha efectivamente pago pelo Software CA que deu origem à reclamação.

6.4. Garantia.

6.4.1. A CA garante ao Cliente:

(a) que tem autoridade para proporcionar ao Cliente os direitos e as licenças mencionadas neste documento e

(b) pelo período de 30 dias após a entrega do Software CA e dependente do uso do Software CA no ambiente operativo indicado na Documentação conforme declarado pela CA, o Software CA estará no essencial em conformidade com as especificações do Documento desse Software CA.

Se for provado que a CA violou qualquer das garantias da subsecção (b) supra, a única obrigação da CA e a via de recurso exclusiva do Cliente será a de a CA, à sua opção:

- (1) realizar esforços razoáveis para resolver o defeito no Software CA; ou
- (2) substituir o Software CA por um Software CA que esteja essencialmente de acordo com as especificações da Documentação; ou
- (3) fazer cessar a licença de Software CA e efectuar o reembolso proporcional das taxas que o Cliente já tenha pago. Todos os reembolsos de taxas pagas de acordo com as cláusulas de garantia previstas neste documento provocarão a resolução da licença do Software CA afectado.

6.4.2. Esta garantia e as vias de recurso apresentadas são apenas aplicáveis se:

- (i) o erro ou o defeito verificado puder ser razoavelmente reproduzido pela CA;
- (ii) o Cliente denunciar a alegada violação de forma razoavelmente especificada e por escrito dentro de trinta (30) dias a contar da ocorrência;
- (iii) o Cliente fornecer à CA razoável assistência para o diagnóstico e a solução da respectiva violação;
- (iv) o Cliente tiver instalado e estiver a utilizar todas as actualizações, patches e correcções disponibilizadas pela CA para o Software CA afectado;

(v) o Cliente estiver em conformidade com todos os aspectos relevantes dos termos e condições desta Licença SPD e estiver essencialmente em conformidade com a Documentação do Software CA afectado; e
(vi) o erro ou o defeito for devido exclusivamente a um erro ou a uma omissão por parte da CA, seus agentes, subsidiárias ou trabalhadores.

6.4.3. Estas garantias são as únicas garantias do Cliente e substituem todas as outras garantias ou condições, expressas ou implícitas, incluindo, entre outras, as garantias implícitas de comerciabilidade, não-infracção e adequação para uma finalidade específica. A CA não garante que o Software CA corresponderá às exigências do Cliente ou que a utilização do Software CA será ininterrupta ou isenta de erros. Se permitido pela legislação aplicável: (a) essas garantias são limitadas, quanto à duração, ao período da garantia especificado para o Software CA em questão; e (b) a solução para a violação de tais garantias ou condições limita-se à reparação ou substituição de quaisquer produtos que não estejam em conformidade com os mesmos. Nenhuma garantia de qualquer tipo se aplica após tal período. Se o Cliente fizer uma reclamação ao abrigo da presente secção de garantia, o Cliente não tem direito a fazer uma reclamação igual ou substancialmente semelhante ao abrigo de outra cláusula sobre garantias.

6.5. Titularidade e Informações Proprietárias. A titularidade, a propriedade e todos os direitos relacionados com a propriedade intelectual, incluindo, entre outros, patentes, direitos de autor, marcas registadas e segredos comerciais do Software CA e Documentação, quaisquer trabalhos derivados dos mesmos, bem como qualquer clientela resultante da utilização do Software CA e Documentação, pertencem exclusivamente e devem permanecer com a CA e/ou seus licenciadores. O Cliente não disponibilizará nem divulgará tal propriedade intelectual a qualquer terceiro, excepto conforme expressamente permitido por esta Licença SPD, e deve tomar as medidas apropriadas a satisfazer as suas obrigações decorrentes deste documento, incluindo através de instruções ou acordo com os trabalhadores do Cliente que têm permissão para aceder a essa informação.

6.6. Cessão. O Cliente não poderá transmitir a Licença SPD, o uso de qualquer Software CA ou os direitos e obrigações do Cliente ao abrigo da Licença SPD sem o consentimento prévio escrito da CA. A Licença SPD será vinculativa para as partes e todos os respectivos sucessores e cessionários. A CA poderá ceder a Licença SPD através de notificação escrita ao Cliente.

6.7. Resolução. A CA Europe S.a.r.l. poderá resolver esta Licença SPD bem como revogar a licença aqui concedida em caso de violação pelo Cliente e/ou pelos seus Utilizadores Finais Autorizados da Licença SPD e/ou o contrato ao abrigo do qual o Cliente tenha adquirido o Software CA e/ou a Manutenção aplicável.

7. Informação e termos de terceiros

A lista seguinte identifica vários componentes de software de terceiros utilizados com o CA Software para o qual o Utilizador detém licença. As notificações a terceiros exigidas pelos licenciadores de tais componentes estão contempladas no documento Termos e Notificações de Terceiros disponível em <https://support.ca.com/prodinfo/tpterms>:

**Axis v.1.4; Tomcat 5.5.25
ICU4C 3.6
OpenSSL 0.9.8.d
JAVAMAIL 1.4.1**