

Documentação Específica do Programa

1. O(s) programa(s) de software da CA ("Software da CA") listado(s) a seguir é(são) fornecido(s) de acordo com os seguintes termos e condições, além de quaisquer outros termos e condições citados na Ordem de Compra, firmada entre o Cliente e a CA ("CA") Esses termos deverão entrar em vigor a partir da data especificada na Ordem de Compra.

2. **Nome do Programa: CA Service Desk Manager (SDM)**

3. **Ambiente Operacional Especificado**

As especificações do Software da CA e as informações sobre o ambiente operacional especificado podem ser encontradas na Documentação que acompanha o Software da CA, se disponível (por exemplo, um manual do usuário, um guia do usuário ou os arquivos leia-me ou de aviso).

4. **Modelo de Licenciamento**

- A. Para os fins deste documento, Software da CA significa o CA Service Desk Manager – Full License, o CA Service Desk Manager – Analyst License ou CA CMDB Managed Servers descritos aqui na forma de código de objeto.
- B. O CA Service Desk Manager – Full License e o CA Service Desk Manager– Analyst License são licenciados com base no número de Analistas Concorrentes que acessam o programa. Os usuários autorizados são assignados a perfis com base em suas funções para realizar as tarefas designadas.
- C. "Analista Concorrente", com relação ao CA Service Desk Manager, significa uma licença de software baseada no número de usuários simultâneos (concorrentes) acessando o programa. Para efeitos do CA Service Desk Manager, todas as funções (por exemplo: Analista, Gerente, Administrador), Interfaces de Programação de Aplicação e/ou chamada a serviços de WEB exigem uma licença. O software não proíbe o acesso de usuários adicionais, porém registra o uso de licença adicional como exceção para fins de auditoria. O Cliente pode ter o número especificado de Analistas Concorrentes acessando o Software CA Service Desk Manager simultaneamente.
- D. Para o CA Service Desk Manager – Full License e o CA Service Desk Manager – Analyst License o Cliente também estará licenciado para o uso do auto atendimento pelos usuários finais, que é concedido para que Funcionários e clientes possam criar, modificar e encerrar um ticket em seu próprio nome, mas não em nome de outra pessoa.
- E. CA Service Desk Manager – Full License inclui um direito limitado ao benefício do CA Cohesion, sendo que tal benefício está restrito ao máximo de 100(cem) servidores gerenciados. O uso acima desse limite de servidores gerenciados requer a contratação de licenças adicionais para o CA CMDB Managed Server. O CA Service Desk Manager – Analyst License não inclui o benefício ao CA Cohesion.
- F. O CA CMDB Managed Servers é licenciado pelo número de servidores gerenciados.
- G. "Servidores Gerenciados" significa um Servidor virtual ou físico gerenciado pelo Software da CA.
- H. "Servidor" significa um único computador físico ou virtual que processa dados usando uma ou mais unidades de processamento central e que é de propriedade, alugado ou de alguma outra forma controlado pelo Cliente.
- I. O CA Service Desk Manager inclui um direito limitado ao benefício do CA Business Inetelligence, sendo que tal benefício é restrito ao uso somente dentro do contexto de relatórios para o Service Desk Manager. Especificamente, os relatórios Service Desk Manager criados mediante o uso do Business Intelligence poderão acessar e incorporar os dados criados, derivados ou utilizados pelo Service Desk Manager ou por fontes de dados de terceiros, desde que tais dados facilitem ou amplie os dados para o Cliente mediante o uso do Service Desk Manager.

- J. CA Service Desk Manager inclui um direito limitado ao benefício ao CA Process Management for Workflows, sendo que tal benefício é restrito ao uso somente dentro do contexto de Workflows associados com o Service Desk Manager. Este benefício também inclui: o conector do Service Desk Manager; 3(três) Operadores Customizados e 5(cinco) Agentes. Este benefício não inclui qualquer conector Premium. Múltiplos Orchestrators podem ser implantados com as respectivas restrições mencionadas neste instrumento. Não há limitações de licença no número de processos concorrentes por Orchestrator.
- K. Para efeitos do CA Process Management for Workflows, “Agente” significa uma única instalação do componente de software do CA Process Management for Workflows em um sistema operacional específico que pode ser identificado como um único hardware servidor físico ou virtual.
- L. Para efeitos do CA Process Management for Workflows, “Conector” é o programa de software que conecta o CA Process Management for Workflows especificamente com os software de terceiros ou outro software da CA. Por exemplo: “CA Process Management for Workflows Connector for CA Service Desk Manager” conecta CA Process Management for Workflows com o CA Service Desk Manager. Cada conector só poderá ser usado para conectar o software da CA com o software de terceiros ou programa de software da CA específico.
- M. Para efeitos do CA Process Management for Workflows, “Operador Customizado” significa um tipo de objeto de automação do CA Process Management for Workflows que poderá ser criado para melhorar, modificar ou restringir as capacidades de um “Conector” já existente.
- N. Para efeitos do CA Process Management for Workflows, “Orchestrator” significa uma única instalação do componente do software Orchestrator relativo ao programa CA Process Management for Workflows em um sistema operacional específico que pode ser identificado como um único hardware servidor físico ou virtual. Esta instalação poderá ser específica para um Orchestrator isolado ou como um nó de um grupo de Orchestrator novo ou pré-existente.

10. Informações e Termos de Terceiros

Caso o Software da CA contenha componentes de software de terceiros e os terceiros responsáveis pelo licenciamento exijam a incorporação a esta licença da CA de termos e condições específicos ao software, tais componentes de software de terceiros e seus termos e condições específicos incorporados por esta referência estão definidos no documento Termos Relacionados a Terceiros, localizado no website <https://support.ca.com/prodinfo/tpterms>