

Termos Específicos de Serviços de Manutenção de Software Siemens Digital Industries Software

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Software de Gerenciamento do Ciclo de Vida do Produto (“**Termos de Manutenção do PLM**”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção e se aplicam exclusivamente aos Software que receberam qualquer um dos seguintes códigos alfanuméricos no Pedido: PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM, MGSP, EMB-IES, , SIM-CDA, SIM-LMS, SIM-TASS ou POLAR (“**Software PLM**”). Estes Termos de Manutenção do PLM, em conjunto com os Termos Gerais de Serviços de Manutenção, o UCA ou EULA, conforme aplicável, e outros Termos Suplementares aplicáveis, constituem o contrato entre as partes (“**Contrato**”).

1. **DEFINIÇÕES.** Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o significado conforme definido no Contrato. As seguintes definições adicionais se aplicam a estes termos:
 - (a) “**Reporte de Incidente**” significa uma consulta do Cliente relacionada ao Software PLM.
 - (b) “**Meta de Tempo de Resposta**” significa a tempo de intervalo entre o recebimento do Reporte de Incidente, de acordo com estes Termos de Manutenção do PLM, e a primeira comunicação do Suporte Técnico Siemens com o Cliente.
 - (c) “**Níveis de Suporte**” significa os vários níveis dos Serviços de Manutenção oferecidos conforme estes Termos de Manutenção do PLM.
2. **NÍVEIS DE SUPORTE**

O Cliente receberá os Serviços de Manutenção conforme o Nível de Suporte indicado no respectivo Pedido. Salvo indicado de outra forma, o nível Suporte Padrão será aplicado (“Suporte Bronze”). O Cliente deve adquirir o mesmo nível de Serviços de Manutenção para todos os Softwares PLM suportados dentro de uma solução (Capital (IES), NX, Opcenter Execution Core, Opcenter Execution Foundation, Opcenter Execution Pharma, Opcenter Intelligence, Opcenter Quality, Opcenter RD&L, Polarion, Siemens Digital Logistics, Simcenter, Solidedge, Teamcenter, Tecnomatix cada um deles é considerado um portfólio de produtos).
- 2.1 **Serviços de Suporte Padrão.** O Suporte Bronze (“Suporte Padrão”) inclui os seguintes benefícios:
 - (a) **Suporte On-line.** Os Clientes de Suporte Padrão podem criar, gerenciar e revisar os Reportes de Incidente on-line. O acesso ao site de suporte técnico da Siemens, incluindo a base de conhecimento da Siemens Software e a localização das Suporte Global ao Cliente de Software, está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
 - (b) **Suporte Técnico.** Os Clientes de Suporte Padrão podem entrar em contato com a Suporte Global ao Cliente de Software mais próxima do Território ou Localização aplicáveis, no horário comercial de funcionamento da Central. O Cliente fornecerá à SISW informações suficientes sobre algum Erro suspeito e as circunstâncias em que ocorreu para que a SISW recrie o problema nos sistemas da SISW. O suporte técnico é fornecido em inglês; outros idiomas podem estar disponíveis à critério exclusivo da SISW.
 - (c) **Contatos Técnicos.** O Cliente designará no mínimo 2 (dois) de seus funcionários como contatos técnicos nomeados que tenham recebido treinamento da SISW no respectivo Software da SISW. Esses contatos técnicos nomeados serão os contatos principais nas dependências do Cliente para Serviços de Manutenção. Um contato técnico do Cliente estará envolvido sempre que a SISW fornecer os Serviços de Manutenção. Os contatos técnicos nomeados poderão ser alterados mediante o envio de notificação por escrito à SISW.
 - (d) **Acesso e Dados.** A SISW poderá prestar os Serviços de Manutenção por meio de uma conexão remota segura para acessar os sistemas do computador do Cliente que executam o Software SISW. Os protocolos de acesso e as senhas serão determinados pelos contatos técnicos de cada parte. O Cliente fornecerá cópias dos dados do Cliente razoavelmente necessários para a prestação dos Serviços de Manutenção.
- 2.2 **Suporte PRO.** Certos produtos de Software PLM se qualificam para o Suporte PRO. Os Clientes do Suporte PRO recebem o Suporte Padrão, além dos seguintes benefícios:
 - (a) **Serviço de Suporte Crítico.** O Suporte para prioridades Críticas tem o objetivo de tempo de resposta de uma hora e o suporte estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte contínuo pode ser fornecido por centrais de suporte no mundo todo. Relatórios de incidentes que contenham dados confidenciais ou controlados por exportação podem não ser elegíveis para trabalho contínuo fora do horário comercial local. O Cliente deve entrar em contato diretamente com o Suporte Global ao Cliente da Siemens Software durante o horário comercial normal. Para os produtos de Software PLM identificados ou indicados em <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list>, o suporte será fornecido apenas durante o horário comercial normal, independentemente da prioridade do Relatório de Incidente.
 - (b) **Serviço de Suporte de Alta Gravidade.** Os relatórios de incidentes classificados como “Alta Gravidade” têm o objetivo de tempo de resposta de oito horas durante o horário comercial normal.
 - (c) **Suporte Go-Live.** O suporte nos finais de semana ou feriados para prioridades críticas, altas e médias ou gerais é permitido para implementação de produção ou situações de entrada em operação de atualização e está disponível uma vez por ano, desde que:
 - i. O Cliente solicite esse suporte por escrito com pelo menos três semanas de antecedência;
 - ii. A solicitação inclua os detalhes técnicos da atividade planejada, tais como, o plano do projeto, o cronograma do projeto, os detalhes de contato da equipe do projeto, etc. e
 - iii. O Cliente garanta antecipadamente acesso remoto ao ambiente do sistema do Cliente para a SISW.

- 2.3 **Suporte PRO-Enterprise.** Certos produtos PLM se qualificam para o PRO-Enterprise (PRO-ENT), que inclui suporte PRO, mas limita o "Suporte ao Go Live" a duas vezes por ano.
- 2.4 **Suporte PRIORITÁRIO.** Certos produtos de Software PLM são elegíveis para o Suporte PRIORITÁRIO. Os Clientes recebem o Suporte PRO-ENT, além dos seguintes benefícios:

Gerente de Conta de Suporte. Um gerente de conta de suporte ("SAM") será designado para até seis horas por semana. O SAM analisa e prioriza relatórios de incidentes, lida com escalções, coordena com a equipe de desenvolvimento de produtos e gerencia tarefas específicas do domínio, como planejamento de controle de versão do Teamcenter e RACI para situações críticas.

- 2.5 **Suporte PRIORITY Enterprise.** Certos produtos de Software PLM se qualificam para o suporte PRIORITY Enterprise (PRIORITY_ENT). Os Clientes recebem suporte PRIORITY e um SAM por até doze horas por semana.
- 2.6 **Suporte PRIORITY+.** Certos produtos de Software PLM se qualificam para o suporte PRIORITY+ (P+). Os Clientes recebem suporte PRIORITY e um SAM por até oito horas por semana.

Engenheiros de Suporte Designados. Cada portfólio pode ter no máximo três engenheiros de suporte designados com base na localização, experiência relevante e disponibilidade. Eles tratarão dos relatórios de incidentes do Cliente e poderão configurar um ambiente compatível com a versão do Cliente para ajudar a isolar os problemas.

- 2.7 **Suporte PRIORITY+-Enterprise.** Certos produtos de Software PLM se qualificam para o suporte PRIORITY+ Enterprise (P+ ENT). Os Clientes recebem suporte PRIORITY e um SAM por até dezesseis horas por semana.

Engenheiros de Suporte Designados. Um máximo de cinco engenheiros de suporte pode ser designado por portfólio para tratar dos relatórios de incidentes do Cliente. Os engenheiros de suporte são designados com base na localização e nos domínios relevantes necessários para o suporte, e sujeitos à disponibilidade. Os engenheiros de suporte designados podem configurar um ambiente sandbox interno que corresponda à versão do Cliente, a fim de ajudar no isolamento do problema.

- 2.8 **Suporte Legado.** Os Clientes com suporte Bronze, Prata ou Ouro seguirão os Termos de Serviços de Manutenção Específicos de Software versão 1.4 até a próxima renovação dos Serviços de Manutenção. Na renovação, o Cliente passará para o modelo de Suporte Prioritário sob os Termos de Manutenção PLM.

3. PRIORIDADE E CLASSIFICAÇÃO

A SISW envidará esforços razoáveis para prestar os Serviços de Manutenção prontamente, por ordem de chegada dos Reportes. Os Reportes de Incidente são transferidos para os recursos apropriados dentro da SISW, com base em gravidade e complexidade. O Cliente classificará cada Reporte de Incidente de acordo com as seguintes classes de prioridade. Os Reportes de Incidente não classificados serão considerados "Geral". A classificação final de prioridades ficará a critério exclusivo da SISW. Classes de prioridade:

Crítica	O ambiente de produção de Software do Cliente deixa de funcionar totalmente ou causa uma interrupção grave nas operações do Cliente. O objetivo de resposta no nível PRO e acima é de 1 hora, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Alta	Essa nível de gravidade deve ser usada para situações em que haja uma perda grave de funcionalidade, mas o sistema de produção do Cliente permaneça operacional e o processamento possa continuar. O tempo de resposta previsto para incidentes de gravidade elevada ao nível PRO ou superior é de 8 horas úteis.
Média/ Geral	Ocorre um erro de funcionalidade, mas o processamento ainda pode continuar, ou uma função não crítica para os negócios não está funcionando adequadamente.
Baixa	Solicitação de serviço, informação ou quando um problema de menor impacto for identificado.