

TERMOS GERAIS DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PARA SOFTWARE E HARDWARE

Siemens Digital Industries Software



A Siemens Industry Software Inc. ou uma de suas empresas afiliadas da Siemens (“**SISW**”) e o Cliente firmaram um Contrato de Licença de Usuário Final com Termos Suplementares (“**Contrato**”). Todos os serviços de manutenção sob o Contrato são regidos por estes Termos Gerais de Serviços de Manutenção (“**Termos Gerais de Manutenção**”) juntamente com quaisquer termos de manutenção na vde Software e Hardware aplicáveis encontrados www.siemens.com/sw-terms/mes. Os termos de manutenção específicos do Software e do Hardware aplicáveis são identificados pelo mesmo código alfanumérico atribuído aos Termos Suplementares para o produto de Software ou Hardware correspondentes. Em caso de conflito, os termos de manutenção específicos substituirão estes Termos Gerais de Manutenção. A SISW pode modificar todos os termos dos Serviços de Manutenção oportunamente, desde que, no entanto, quaisquer modificações só entrem em vigor na renovação dos Serviços de Manutenção pelo Cliente, seja de maneira autônoma ou como parte de uma Subscrição; as alterações não podem entrar em vigor durante o período vigente dos Serviços de Manutenção sem o expresso consentimento do Cliente. Os termos iniciados por letras maiúsculas têm o significado definido em outras partes do Contrato.

- SERVIÇOS BÁSICOS DE MANUTENÇÃO.** Os Serviços de Manutenção consistem em (a) atualizações de Software, (b) correções de Erros (conforme definido abaixo), e (c) suporte técnico. As Licenças Perpétuas de Software não incluem Serviços de Manutenção, que devem ser contratados separadamente. Os Serviços de Manutenção estarão disponíveis nos termos deste Contrato na medida em que a SISW disponibilizar tais serviços à sua base geral de clientes. Os produtos fornecidos sem taxas ou que são designados como desativados, descontinuados, obsoletos ou sucedidos no Pedido não são cobertos por nenhum Serviço de Manutenção, a menos que explicitamente indicado de outra forma no Pedido, por exemplo, referenciados como Serviços de Manutenção em Fim de Vida ou Serviços de Manutenção Estendida.
- SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ADICIONAIS E OPCIONAIS.** Para determinados Software e Hardware, níveis e serviços de suporte adicionais podem estar disponíveis para compra, conforme especificado nos Termos Específicos de Serviços de Manutenção de Software e Hardware, incluindo níveis de suporte aprimorados e serviços opcionais, como suporte remoto, serviço de diagnóstico baseado em agente ou monitoramento remoto, serviços on-site, suporte para versões anteriores e horas de suporte estendidas.
- PERÍODO DE MANUTENÇÃO, RENOVAÇÕES.** O Cliente pode adquirir os Serviços de Manutenção da SISW por um período inicial anual de manutenção ou outro período especificado no Pedido, a menos que os Serviços de Manutenção estejam incluídos na taxa de licença. O Cliente reconhece que os pedidos de renovação de Serviços de Manutenção serão considerados aceitos pelo Cliente mediante pagamento de qualquer fatura emitida para os Serviços de Manutenção, negociação entre as partes ou recebimento de Serviços de Manutenção. Se o Cliente adquirir licenças ou Produtos adicionais, a SISW poderá ajustar o prazo de manutenção anual e fazer um cálculo pro rata das taxas anuais para coincidir com o período de manutenção e ciclo de faturamento existentes.
- NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE.** Novas versões do Software podem ser uma versão pontual que geralmente consiste em correções de Erros (“**Versão Pontual**”) ou uma versão principal que geralmente é uma nova versão do Software que contém funcionalidade nova ou aprimorada (“**Versão Principal**”). Como parte dos Serviços de Manutenção, o Cliente receberá novas Versões Pontuais e Versões Principais conforme disponibilizadas para os clientes da SISW em geral. Este direito não se estende a qualquer versão, módulo, opção, produto futuro ou qualquer atualização na funcionalidade ou desempenho do Software que a SISW desenvolva como um produto personalizado para um único cliente ou que a SISW desenvolva e licencie como um produto separado. O Cliente é responsável pela instalação e implementação de qualquer nova versão e qualquer conversão de dados necessária. O Cliente é responsável pela compatibilidade e configuração de seu próprio equipamento e software com os Software e Hardware fornecidos pela SISW e pode adquirir pacotes adicionais de Serviços de Manutenção ou Serviços Profissionais separados para assistência.
- MANUTENÇÃO DE VERSÕES ANTERIORES DO SOFTWARE.** Mediante uma Versão Pontual ou uma Versão Principal, a SISW manterá a Versão Atual e a Versão Pontual mais recente relacionada à Versão Principal imediatamente anterior. Se um Erro tiver sido corrigido em uma atualização da Versão Principal anterior, a SISW pode requerer que o Cliente atualize para a Versão Pontual que contém a correção do Erro ao invés de fornecer um “patch” ou solução de contorno em separado.
- SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ESTENDIDA E DE FIM DE VIDA ÚTIL.** A critério exclusivo da SISW, a SISW pode substituir produtos com funcionalidade e recursos semelhantes para Software Descontinuado, sem custo adicional para o Cliente, ou oferecer Serviços de Manutenção de Fim de Vida Útil e Estendida para determinados Software ou Hardware, sujeitos a uma taxa adicional. Os Serviços de Manutenção Estendida oferecem suporte a Software ou Hardware após a expiração do suporte principal. Os Serviços de Manutenção de Fim de Vida Útil oferecem suporte a Software ou Hardware que não são mais distribuídos e não têm mais o suporte da SISW em geral e que não são cobertos por serviços de Suporte convencional ou Estendido.
- CORREÇÕES DE ERROS.** Um Erro significa que o Software ou Hardware não corresponde substancialmente ao que está declarado na Documentação (“**Erro**”). O Cliente pode reportar qualquer suspeita de Erro à SISW e fornecerá à SISW uma descrição detalhada por escrito e documentada sobre a suspeita de Erro. O Cliente deve cooperar com as investigações da SISW relacionadas ao Erro relatado. Se a SISW descobrir que o Software contém um Erro, a SISW envidará esforços comercialmente razoáveis para corrigir o Erro por meio de um “patch”, uma solução alternativa ou na próxima Versão Pontual ou Versão Principal do Software, a critério da SISW.
- SUPORTE TÉCNICO (HORÁRIO NORMAL DE FUNCIONAMENTO).** O Cliente pode receber suporte por telefone ligando para o centro de suporte que oferece suporte ao Software ou Hardware específico, conforme descrito no Centro de Suporte da SISW, encontrado em <https://support.sw.siemens.com>. O Suporte está disponível durante o horário comercial, exceto feriados locais do centro de suporte que cobre a área geográfica em que o Cliente está autorizado a usar os Software ou Hardware aplicáveis. Se o Cliente tiver licenciado ou comprado o Software ou Hardware através de um revendedor, o Cliente poderá receber suporte telefônico de primeira linha de tal parceiro

durante o horário comercial estabelecido pelo parceiro, exceto feriados. No site de suporte, o Cliente também pode registrar solicitações de suporte, relatar suspeitas de Erros, monitorar o progresso das solicitações, baixar correções e soluções alternativas, trocar informações em um fórum da comunidade e acessar o lançamento de notas e outras informações do Software ou Hardware. Se solicitado pela SISW, o Cliente permitirá que a SISW execute os Serviços de Manutenção nas instalações do Cliente ou por meio de tecnologia remota de compartilhamento de tela.

9. **CONTATO TÉCNICO.** A SISW pode exigir que o Cliente designe um ou mais funcionários como contatos técnicos para os Serviços de Manutenção. O funcionário será treinado nos Software e/ou Hardware aplicáveis e atuará como contato principal para solicitar e receber Serviços de Manutenção.
10. **LIMITAÇÃO DE RECURSOS.** A responsabilidade exclusiva da SISW e a única solução exclusiva para o Cliente no caso de não ser possível corrigir um Erro será que o Cliente pode rescindir os Serviços de Manutenção do Software ou Hardware diretamente afetado pelo Erro e receber um reembolso proporcional das taxas pagas pelo restante do período vigente dos Serviços de Manutenção para tal Software ou Hardware.
11. **TAXAS INICIAIS E DE RENOVAÇÃO.** Para pedidos diretos do Cliente à SISW, as taxas pelos Serviços de Manutenção serão estabelecidas no Pedido. A SISW pode aumentar suas taxas de manutenção, notificando o Cliente com antecedência mínima de sessenta (60) dias do término do período vigente. O Cliente deve adquirir os Serviços de Manutenção para todos os Software suportados usados em um único local.
12. **MATERIAIS DE TERCEIROS.** A SISW somente certifica que produtos de terceiros fornecidos pela SISW funcionarão em conjunto com os Software ou Hardware de acordo com a Documentação. Qualquer outro uso de produtos de terceiros pelo Cliente, seja como um produto autônomo ou em conjunto com os Software ou Hardware, não foi testado e não é certificado pela SISW. Embora a SISW possa auxiliar o Cliente na interoperabilidade de produtos de terceiros com os Software ou Hardware, a SISW não tem obrigação de oferecer suporte a produtos adquiridos de terceiros. O Cliente deve garantir que a SISW tenha o direito de usar quaisquer produtos de terceiros ou outra propriedade intelectual de terceiros disponibilizada à SISW pelo Cliente, conforme necessário para a prestação dos Serviços Profissionais.
13. **AMBIENTE OPERACIONAL NÃO SUPORTADO.** Os Serviços de Manutenção aplicam-se apenas à operação dos Software ou Hardware quando utilizados de acordo com o Contrato e a respectiva Documentação. A SISW não está obrigada a fornecer Serviços de Manutenção para Software executados em plataformas sem suporte ou para Software ou Hardware que tenham sido modificados por alguém que não seja da SISW, afiliadas da SISW ou subcontratadas da SISW por orientação expressa da SISW. As configurações e os ambientes de hardware suportados estão descritos na documentação ou podem ser encontrados em <https://support.sw.siemens.com>.
14. **FORNECEDORES TERCEIROS DE HOSPEDAGEM.** Se o Cliente usar um terceiro aprovado para hospedar o Software em nome do Cliente, o Cliente deverá demonstrar que quaisquer Erros relatados não são resultantes de tal hospedagem de terceiros (por exemplo, reproduzindo o problema no hardware físico).
15. **PROTEÇÃO DE DADOS.** Quando a SISW atua como processador de dados pessoais fornecidos pelo Cliente, os termos de Privacidade de Dados estabelecidos em <https://www.siemens.com/dpt/sw> se aplicam ao uso da Oferta pertinente e são aqui incorporados por referência.