

Software PLM, MOM e Polarion

Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto de Software de Gerenciamento do Ciclo de Vida do Produto (“Termos de Manutenção do PLM”) complementam os Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como PLM-TC, PLM-NX, PLM-TCO, MOM ou POLAR (“Software PLM”). Estes Termos de Manutenção do PLM, em conjunto com os Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW, o Contrato de Licença do Usuário Final com o Cliente 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) “Relatório de Incidente” significa uma consulta do Cliente relacionada ao Software PLM.
 - (b) “Meta de Tempo de Resposta” significa a meta de intervalo entre o recebimento do Relatório 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 de PLM.

2. **NÍVEIS DE SUPORTE.**

O Cliente receberá os Serviços de Manutenção conforme o Nível de Suporte indicado no respectivo Formulário de Pedido. Salvo indicado de outra forma, o nível Suporte Bronze será aplicado (também conhecido como “Suporte Padrão”). O Cliente deve adquirir o mesmo nível de Serviços de Manutenção para todos os Produtos suportados em um portfólio (Teamcenter, NX, Tecnomatix, Polarion, Camstar, Simatic IT, MoM R & D Suite e Preactor são considerados como portfólio de produtos).
- 2.1 **Serviços de Suporte Bronze.** O Suporte Bronze (também conhecido como “Suporte Padrão”) inclui os seguintes benefícios:
 - (a) Suporte On-line. Os Clientes de Suporte Bronze podem criar, gerenciar e revisar os Relatórios 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 Centrais de Suporte Técnico Siemens, está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana (“24x7”).
 - (b) Suporte Técnico. Os Clientes de Suporte Bronze podem entrar em contato com a Central de Suporte Técnico Siemens mais próxima do Território ou Localização aplicáveis, no horário normal 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 indicados que tenham recebido treinamento da SISW no respectivo Software da SISW. Esses contatos técnicos designados serão os contatos principais nas dependências do Cliente para Serviços de Manutenção. Um contato técnico do Cliente deverá estar envolvido sempre que a SISW fornecer os Serviços de Manutenção. Os contatos técnicos designados 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 considerados necessários para a prestação dos Serviços de Manutenção.
- 2.2 **Suporte Prata.** Alguns Produtos de Software são elegíveis para o Suporte Prata (também conhecido como “Suporte Premier”). Os Clientes de Suporte Prata receberão o Suporte Bronze, mais os seguintes benefícios:
 - (a) Serviço de Suporte Crítico. O Suporte para prioridades Críticas estará disponível 24 horas por dia, 5 dias por semana. O suporte contínuo pode ser fornecido por centrais de suporte no mundo todo. Os Relatórios de Incidente contendo dados classificados ou controlados por exportação podem não ser elegíveis para o funcionamento contínuo fora do horário comercial local. O cliente deve entrar em contato diretamente com a Central de Suporte Técnico Siemens durante o horário comercial normal. Para prioridades Críticas fora do horário comercial normal, as informações de contato serão publicadas na página de suporte técnico do Cliente. Para os Produtos identificados no <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, o suporte será fornecido apenas durante o horário comercial normal, independentemente da prioridade do Relatório de Incidentes

- (b) Acesso e Uso do Suporte Padrão da Siemens na Nuvem. O cliente é elegível para acessar e usar o Suporte Padrão da Siemens em Nuvem mediante solicitação e consulta à SISW. As especificações do Suporte em Nuvem estão detalhadas na página de suporte técnico do Cliente. O Cliente pode usar o ambiente para testar novos recursos no Software padrão ou para solução segura de problemas. A utilização desse ambiente está restrita apenas ao uso não relacionado à produção e não fornece exportação de dados. Ambientes de nuvem mais complexos podem ser fornecidos por meio da contratação dos Serviços Profissionais da Siemens.
- (c) Gerenciamento de Atendimento ao Cliente. Um Engenheiro de Atendimento ao Cliente supervisionará a escalação de todas as solicitações de caráter urgente.

2.3 Suporte Ouro. Alguns Produtos de Software SISW são elegíveis para o Suporte Ouro. Suporte Ouro (também conhecido como “Suporte Premier Plus”). Os Clientes receberão Suporte Bronze e Prata, mais os seguintes benefícios:

- (a) Serviço de Suporte Crítico. O Suporte para prioridades Críticas estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. O suporte contínuo pode ser fornecido por centrais de suporte no mundo todo. Os Relatórios de Incidente contendo dados classificados ou controlados por exportação podem não ser elegíveis para o funcionamento contínuo fora do horário comercial local. O cliente deve entrar em contato com a Central de Suporte Técnico Siemens durante o horário comercial normal. Para prioridades Críticas fora do horário comercial normal, as informações de contato serão publicadas na página de suporte técnico do Cliente. Para os Produtos identificados no <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf>, o suporte será fornecido apenas durante o horário comercial normal, independentemente da prioridade do Relatório de Incidentes.
- (b) Suporte de Entrada em Produção. O suporte de fim de semana ou feriado para prioridades Crítica, Alta e Média/Geral é permitido nas situações de implementação de produção ou entrada em produção de atualização, e está limitado a 2 (duas) vezes ao ano por Local, desde que:
 - i. A solicitação seja feita por escrito, com no mínimo, duas 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.

3. PRIORIDADE E ESCALAÇÃO.

A SISW envidará esforços cabíveis para prestar os Serviços de Manutenção prontamente, por ordem de chegada. Os Relatórios de Incidente são transferidos para os recursos apropriados dentro da SISW, com base em gravidade e complexidade. O Cliente classificará cada Relatório de Incidente de acordo com as seguintes classes de prioridade. Os Relatórios de Incidente não classificados serão considerados "Gerais". 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. A Meta de Tempo de Resposta para Incidentes Críticos é de 2 horas para o Suporte Prata, somente durante os dias de semana, e de 1 hora para os níveis de Suporte Ouro (sete dias por semana)
Alta	Essa prioridade 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. A Meta de Tempo de Resposta para Incidentes de Alta Prioridade é de 8 horas úteis, para os níveis de suporte Prata e Ouro.
Média/ Geral	Ocorreu um erro de funcionalidade, mas o processamento pode continuar, ou uma função que não seja crítica para os negócios não está operando adequadamente.
Baixa	Solicitação de serviço, informação ou quando um problema de menor impacto for identificado.