

Software de Gerenciamento de Operações de Manufatura (MOM)

Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto de Software de Gerenciamento de Operações de Manufatura (“Termos de Manutenção do MOM”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como “MOM.” Estes Termos de Manutenção do MOM, em conjunto com os Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW, o EULA e outros Termos Suplementares pertinentes, 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 do MOM:
 - (a) “Relatório de Incidente (IR)” significa uma consulta do Cliente relacionada ao Software MOM.
 - (b) “Objetivo de Tempo de Resposta” significa o objetivo de tempo entre o recebimento do Relatório de Incidente por meio de um dos canais de comunicação acordados (por exemplo, Siemens GTAC Web Support, suporte telefônico direto etc.) de acordo com estes Termos de Manutenção do MOM e a primeira comunicação de um membro do Suporte Técnico da Siemens com o Cliente por e-mail, telefone ou interação pela web, levando em consideração os períodos de disponibilidade do nível de serviço de suporte contratado (Bronze/Padrão, Prata ou Ouro).
 - (c) “Níveis de Suporte” significa os vários níveis dos Serviços de Manutenção oferecidos conforme estes Termos de Manutenção do MOM.
 - (d) “Suporte Premium” significa Serviços de Manutenção adicionais disponíveis para o Cliente mediante o pagamento de uma taxa fixa.
2. **NÍVEIS DE SUPORTE.** O Cliente receberá os Serviços de Manutenção conforme o Nível de Suporte indicado no respectivo Formulário de Pedido.
- 2.1 **Serviços de Suporte Bronze/Padrão.**
 - (a) Suporte On-line. Os Clientes de Suporte Bronze/Padrão podem criar, gerenciar e revisar os Relatórios de Incidente on-line. O acesso ao site de Suporte Técnico da Siemens (www.siemens.com/gtac), incluindo a base de conhecimento da Siemens Software, e a localização mais próxima da Central de Suporte Técnico Siemens e Documentação está disponível 24 horas por dia/sete dias por semana (“24x7”).
 - (b) Suporte telefônico. Os Clientes do Suporte Bronze/Padrão podem entrar em contato com a Central de Suporte Técnico da Siemens mais perto do Território ou Localização aplicável, das 08h às 17h, durante o horário comercial da Central de Suporte Técnico da Siemens correspondente. 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 telefônico é fornecido em inglês; outros idiomas podem estar disponíveis, a 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 MOM. Esses contatos técnicos designados serão os contatos principais nas dependências do Cliente, que entrarão em contato com a SISW para solicitar Serviços de Manutenção. Além disso, o contato técnico do Cliente deve estar envolvido no momento em que a SISW prestar quaisquer Serviços de Manutenção. Os contatos técnicos do Cliente inicialmente designados poderão ser alterados periodicamente mediante o envio de notificação por escrito à SISW.
 - (d) Acesso e Dados. A SISW pode prestar Serviços de Manutenção através de conexão remota mediante solicitação e acordo mútuo entre o Cliente e a SISW. O Cliente deve fornecer à SISW acesso remoto seguro aos sistemas de computador do Cliente que estiverem rodando o Software MOM. Os protocolos de acesso e as senhas a serem usadas para esse acesso serão determinados pelos contatos técnicos de cada parte, periodicamente. Mediante solicitação da SISW, o Cliente deve fornecer cópias de seus dados para a prestação de Serviços de Manutenção.
- 2.2 **Serviço de Suporte Prata.** Os Clientes de Suporte Prata receberão todos os benefícios do Suporte Bronze/Padrão mais os seguintes benefícios: Serviço de Suporte Crítico/Emergência. O suporte de emergência estará disponível 24/5 (de meia-noite de segunda-feira às 23h59 de sexta-feira) exclusivamente para tratar de situações de Prioridade crítica em que a instalação de produção do Software MOM do Cliente pare de funcionar completamente ou cause uma interrupção grave nas operações do Cliente. A linha direta do serviço de suporte 24 horas só deve ser usada fora do horário comercial normal para a Central de Suporte Técnico da Siemens aplicável; o Cliente deve entrar em contato com a Central de Suporte Técnico da Siemens diretamente durante o horário comercial normal.
- 2.3 **Serviço de Suporte Ouro.** Os Clientes de Suporte Ouro irão receber todos os benefícios do Suporte Prata mais os seguintes benefícios:

- (a) Serviço de Suporte Crítico/Emergência. O suporte de emergência estará disponível 24/7 exclusivamente para tratar de situações de prioridade Crítica em que a instalação de produção do Software MOM do Cliente pare de funcionar completamente ou cause uma interrupção grave nas operações do Cliente. A linha direta do serviço de suporte de 24 horas só deve ser usada fora do horário comercial normal para a Central de Suporte Técnico da Siemens aplicável; o Cliente deve entrar em contato com a Central de Suporte Técnico da Siemens diretamente durante o horário comercial normal.
- (b) Suporte em Feriado/Final de Semana Pré-Agendado. O Suporte de final de semana pré-agendado para ligações de prioridade Alta e/ou Média é permitido para implantação ou atualização de situações de “go-live”, com o limite de duas (2) vezes/ano por Localização.
- 3. SUPORTE PREMIUM.** Os Clientes do Software MOM podem optar por comprar os seguintes Serviços de Suporte Premium adicionais:
- (a) Gerenciador de Sucesso do Cliente. O Gerenciador de Suporte do Cliente (CSM) funcionará como um recurso de suporte dedicado para gerenciar os Serviços de Manutenção, comunicação, eficácia de engajamento e relatórios periódicos entre os Produtos de Software do MOM nos termos dos Serviços de Manutenção.
- (b) Técnico de Suporte Designado. A SISW irá indicar um Técnico de Suporte Designado (DSE) com a finalidade de coordenar a resolução técnica dos Relatórios de Incidentes do Software MOM.
- 4. OUTRAS DISPOSIÇÕES.**
- 4.1 Prioridade e escalção.** A SISW envidará esforços pertinentes para prestar Serviços de Suporte por ordem de chegada. Os Relatórios de Incidente são automaticamente transferidos para os recursos apropriados dentro da SISW, com base em gravidade e complexidade. O Cliente deve classificar cada Relatório de Incidente de acordo com as seguintes classes de prioridade e de acordo com o(s) impacto(s) para seus negócios. Se uma classe de prioridade não for definida pelo Cliente, ela será considerada, por padrão, como “Geral”. A classificação final de incidente deve ficar a critério exclusivo da SISW. Classes de prioridade:
- **Crítico**
Essa prioridade é reservada exclusivamente para incidentes nos quais o sistema de produção do Cliente esteja inativo ou quando o Cliente pretende iniciar seu sistema de produção muito em breve, e esse problema irá impedir o início das operações do sistema de produção. O Objetivo de Tempo de Resposta para Incidentes Críticos é de 4 horas para o Suporte Bronze/Padrão, 2 horas para Prata e 1 hora para Ouro.
 - **Alto**
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. O Objetivo de Tempo de Resposta para Incidentes de Alta Prioridade é de 8 horas para todos os níveis de suporte.
 - **Médio/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. O Objetivo de Tempo de Resposta para incidentes de prioridade Média/Geral é de 2 dias para todos os níveis de suporte.
 - **Baixo**
Solicitação de serviço ou informação ou quando for identificado um problema de menor impacto. O Objetivo de Tempo de Resposta para incidentes de prioridade Baixa é de 5 dias para todos os níveis de suporte.
- 4.2 Serviços de Manutenção Estendidos e em Fim de Vida Útil.** A SISW disponibilizará os Serviços de Manutenção Estendidos para Produtos MOM por um período de 24 meses após a expiração do suporte principal. Os Serviços de Manutenção de Fim de Vida Útil estão restritos apenas a esforços praticados por liberalidade da SISW; nenhum Objetivo de Tempo de Resposta será aplicado aos Incidentes de Fim de Vida Útil.