

# Software Simatic IT

## Termos Específicos do Produto

A Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ou uma de suas afiliadas Siemens Industry Software (doravante denominadas "SISW"), celebrou um contrato de prestação de serviços e licença de software com um cliente para o software da SISW, que pode ter tomado a forma de um contrato por escrito assinado por ambas as partes, um click-wrap ou acordo on-line acordado pelo cliente eletronicamente (doravante denominado o "Contrato"). Estes termos e condições (o "Aditamento Simatic IT") são específicos para o Software Simatic IT, um grupo de produto de software no campo da fabricação de sistemas de execução ("Software Simatic IT") e não a qualquer outro software oferecido pela SISW. Estes termos são adicionais aos termos do Contrato e, na medida em que estiverem em conflito com os termos do Contrato, estes termos terão precedência e substituirão os termos do Contrato com respeito ao Software Simatic IT. O Aditamento Simatic IT aplica-se a qualquer número de produto SISW iniciado com o prefixo "SIT" ou "XFP". O Aditamento Simatic IT não se aplica a quaisquer outros produtos SISW, mesmo se ele tiver sido apresentado para aceitação por parte do Cliente em relação a tais produtos.

### 1. Termos e Condições de Licença de Software.

1.1 Definições. As seguintes definições serão aplicáveis com relação ao Software Simatic IT.

- (a) "Créditos". No caso de produtos de Software Simatic IT que permitem diferentes configurações, o âmbito de utilização pode ser definido não só pela concessão da licença inicial, mas também pela compra adicional de créditos de licença que fornecem direitos de licença adicionais (por exemplo, para certo número de usuários no caso de licenças de "usuários simultâneos" ou para certo número de produtos, especialmente "Equipamento (" no caso de licenças "por produto" ou para certo número de clientes)). Este âmbito é definido por pacotes de créditos que podem ser encomendados através da SISW.
- (b) "Documentação". A Documentação para o Software Simatic IT está disponível em alemão e em inglês. A documentação para o Software Simatic IT é fornecida em formato digital com o software. A documentação em papel deve ser adquirida separadamente.

1.2 Concessão de Licença. Os direitos concedidos ao Cliente com relação ao Software Simatic IT dependem do tipo de licença relevante. Salvo disposição em contrário, o Cliente é concedido com um direito não exclusivo e intransferível para instalar o Software Simatic IT em 1 (um) dispositivo de hardware por licença. O Software Simatic IT consiste em um ou mais módulos básicos de Simatic IT como um pré-requisito para o uso de qualquer número necessário e/ou combinação de módulos adicionais. Além do Tipo de Licença, o âmbito de utilização para o Software Simatic IT é geralmente definido pelo número de Créditos adquiridos. O Cliente pode usar o Software Simatic IT para o número de itens para os quais o Cliente adquiriu o número correspondente de Créditos.

1.3 Tipos de Licença. Os seguintes tipos de licença existem para o Simatic IT.

- (a) "Licença Flutuante". Uma Licença Flutuante também pode ser referida como uma "Licença de Usuário Concorrente" conforme tal termo é definido no Contrato.
- (b) "Licença de Central de Trabalho Única e de Servidor". Com relação ao Software Simatic IT, uma Licença de Central de Trabalho Única e de Servidor significa o direito não exclusivo, transferível em conformidade com o Contrato, e válido por um período ilimitado de tempo, para instalar o Software Simatic IT em 1 (um) dispositivo de hardware e para utilizar o Software Simatic IT, assim, instalado na forma especificada pela SISW na Documentação.
- (c) "Licença de Locação ou Arrendamento". O direito não exclusivo, limitado por tempo, tal como estipulado por escrito pela SISW, para instalar e utilizar o software TI Simatic em 1 (um) dispositivo de hardware. Se o período de utilização for especificado em horas, o uso decisivo para o cálculo do limite de tempo inicia-se com a inicialização do software e termina com o seu desligamento. Se o período de uso for especificado em dias, semanas ou meses, o prazo especificado, que tem início com a entrega do Software, aplica-se independentemente do tempo real de utilização.
- (d) "Licença Trial ou Demo". O direito não exclusivo e intransferível para instalar o Software Simatic IT em 1 (um) dispositivo de hardware e usá-lo para fins de validação, da forma especificada por escrito entre as partes. O período de uso é limitado a 14 dias e começa com a entrega do Software Simatic IT, a menos que um período diferente de uso seja especificado por escrito entre as partes.

1.4 Termos Suplementares para as Bibliotecas Simatic IT (usadas em versões mais antigas do Simatic IT). A "Biblioteca Simatic IT" é uma aplicação de software reutilizável desenvolvida pela Siemens na área de fabricação de sistemas de execução que não podem ser executados sozinhos e que devem ser utilizados em conexão com o Software Simatic IT.

Estas Bibliotecas Simatic IT Libraries foram disponibilizadas e estão disponíveis separadamente para versões mais antigas do Simatic IT. No caso de o Cliente ter licenciado estas Bibliotecas Simatic IT para versões mais antigas do Simatic IT, os termos desta seção são aplicáveis em conexão com o uso destas Bibliotecas Simatic IT.

- (a) Ao Cliente é concedido o direito não exclusivo de utilizar uma Biblioteca Simatic IT em forma de código objeto dentro do aplicativo do Cliente e no âmbito da utilização especificado nos termos da subsecção (b). Qualquer outra duplicação é proibida, a menos que autorizada pela SISW por escrito. A Biblioteca Simatic IT é parte do aplicativo personalizado e, portanto, não pode ser vendida, sublicenciada, alocada, disponibilizada ou transferida, exceto no caso da transferência da aplicação do Software Simatic IT que é permitida ao abrigo da presente Alteração Simatic IT.
- (b) A Biblioteca Simatic IT é licenciada exclusivamente para equipamentos utilizados por esta Biblioteca. "Equipamento" significará qualquer dispositivo físico que esteja configurado no interior do Software Simatic IT "Modelador de Produção Simatic IT". Dentro da indústria de processo, isto significa um dispositivo que é utilizado para transformar o material durante a execução de uma fase de orientação ("Equipamento de Execução") ou que é utilizado para armazenar material de transporte sem ligação a uma fase de orientação ("Equipamento de Armazenamento"). O número de peças de equipamento deve ser definido para cada Biblioteca. O Cliente pode usar cada Biblioteca Simatic IT apenas para o equipamento para o qual o Cliente adquiriu a licença correspondente. Qualquer uso de uma Biblioteca Simatic IT além do Equipamento correspondente requer uma licença adicional ou, se for o caso, Créditos. Neste contexto, a definição de Créditos é aplicável em conformidade também para Bibliotecas Simatic IT.
- (c) A SISW manterá o controle de todas as Bibliotecas Simatic IT fornecidas em código objeto para verificar qualquer modificação imprópria ou reparos feitos pelo Cliente ou por qualquer terceiro.
- (d) O Cliente compreende e reconhece que, no futuro, a SISW terá liberdade para incluir a Biblioteca Simatic IT ou partes da mesma em seu Software Simatic IT para distribuição geral, como parte de um produto de software. Futuras versões da Biblioteca Simatic IT podem ser modificadas em conformidade.
- (e) Salvo acordo em contrário pela SISW por escrito, as especificações dos requisitos para a Biblioteca Simatic IT serão as fornecidas pela SISW.

## **2. Termos e Condições de Manutenção do Software Simatic IT.**

Estes Termos e Condições de Manutenção do Software Simatic IT aplicam-se ao Software Simatic IT, nível de suporte e fuso horário, Bibliotecas Simatic IT para versões mais antigas do Simatic IT, e outros Serviços de Manutenção especificados na oferta da SISW ao Cliente, o que poderia assumir a forma de um LSDA ou outro documento de pedido que é aceitável em forma e conteúdo para a SISW (doravante referidos coletivamente como "LSDA"), e constitui o âmbito relevante dos Serviços de Manutenção fornecidos pela SISW ao Cliente para o Software Simatic IT. A SISW e o Cliente são coletivamente aqui referidos como "Partes".

### **2.1 Definições.**

- (a) "Solicitação de Suporte" significa uma consulta do Cliente relacionada ao Software Simatic IT, que é tratada no âmbito destes Termos e Condições de Manutenção.
- (b) "Tempo de Reação" significará o tempo entre o recebimento da Solicitação de Suporte através de um dos canais de comunicação acordados (ou seja, web-interface, chamada de telefone seguida pelo acesso via web) de acordo com estes Termos e Condições de Manutenção do Simatic IT e a primeira comunicação de um especialista técnico do AS Simatic IT TSS (Serviço de Assistência Técnica) com o Cliente por e-mail, telefone ou interação pela web. Tempo de Reação representa o momento em que a análise técnica do problema relatado é iniciada.
- (c) "Tempo de Expedição" significará o tempo entre a SISW e o Cliente comumente acordarem sobre a necessidade de se ter um especialista da SISW do Software Simatic IT no local para investigar o problema localmente e o momento em que ou o especialista da SISW do Software Simatic IT inicia a sua viagem de fato, ou quando medidas para a obtenção de autorizações necessárias para viajar, especialmente visto, são iniciadas, sendo esta última aplicável quando no caso específico, tais procedimentos forem necessários para permitir que o especialista escolhido pela SISW viaje para o respectivo local do Cliente para a tarefa de serviço individual.
- (d) "Tempo de Viagem" significará a tempo para viajar a partir do local onde o especialista da SISW do Software Simatic IT está localizado no final do Tempo de Expedição até o local do Cliente, conforme indicado no LSDA aplicável, e também inclui o tempo necessário para procedimentos de vistos, se houver, e de reservas de viagem. Portanto, a duração do tempo de viagem não pode ser fixada antecipadamente.
- (e) "Versão" significará a identificação de uma versão do software que normalmente contém grandes mudanças em comparação com a "Versão" anterior, e que é indicada pelo número que precede o ponto no nome do software (por exemplo, "x" em "software Vx.y")

- (f) "Lançamento" significará a identificação de um lançamento de versão do software que normalmente contém pequenas alterações em comparação com o "Lançamento" anterior, e que é indicado pelo número após o ponto no nome do software (por exemplo, "x" em "software Vx.y")
- (g) "Upgrade" significará uma versão superior ou o lançamento do software que inclui novas funcionalidades. "Upgrade" pode incluir novas Versões, bem como novos Lançamentos.
- (h) "Correções" é uma atualização do software para corrigir defeitos, mas não necessariamente com novas funcionalidades.
- (i) "Pacote de Correção" significará um pacote de software para corrigir falhas que normalmente contém várias Correções, mas não necessariamente com novas funcionalidades.
- (j) "Serviços de Manutenção" significa os serviços de manutenção, conforme especificados na cláusula 3.7 "Descrição do Serviço Manutenção" destes Termos e Condições de Manutenção do Simatic IT.

2.2 Serviço de Manutenção para Simatic IT. Serviços de Manutenção cobrem o software indicado no LSDA aplicável, desde que os produtos de Software Simatic IT estejam, no momento da celebração do contrato de Serviço de Manutenção do Simatic IT, listados na lista de preços da SISW em vigor na época. Serviços de Manutenção cobrem apenas as Versões e Lançamentos atuais dos produtos do Software Simatic IT (ou seja, aquelas que estão no momento em que os Serviços de Manutenção estão sendo feitos, contidas na lista de preços publicada da SISW atual na época) e para Versões e Lançamentos mais antigos, que foram excluídos da lista de preços publicada da SISW há não mais de um (1) ano. A SISW pode decidir realizar Serviços de Manutenção para Versões e/ou Lançamentos de Software Simatic IT que foram excluídas da lista de preços publicada a partir de um período de tempo maior, a critério da Siemens.

- (a) Serviço de Manutenção está disponível como Serviço de Suporte "Bronze", "Silver" ou "Gold" conforme especificado no LSDA aplicável.
  - A categoria de serviço "Suporte Gold" compreende e implica a categoria de serviço "Suporte Silver".
  - A categoria de serviço "Suporte Silver" compreende e implica a categoria de serviço "Suporte Bronze".
- (b) Exclusões. A SISW não será obrigada a prestar serviços de manutenção com relação ao Software Simatic IT, Bibliotecas Simatic IT para versões mais antigas do Simatic IT e/ou, que não são utilizadas em conformidade com as disposições aplicáveis da licença ou do LSDA aplicável, ou que tenham sido alteradas ou modificadas pelo Cliente ou por terceiros sem a aprovação da SISW.

### 2.3 Registro de Serviços de Manutenção.

- (a) A SISW fornecerá ao Cliente um Número de Contrato. O Número de Contrato é enviado pela SISW ao "Contato Principal do Cliente" especificado no LSDA aplicável. Este Número de Contrato é necessário durante o processo de registro de contato, conforme estabelecido no parágrafo seguinte.
- (b) Os serviços, conforme descritos neste Adendo, só serão fornecidos após a conclusão do processo de registro. O processo de registro exige que o cliente complete o formulário de registro fornecido pela SISW através do seguinte website: [https://Simatic\\_IT-simaticit.siemens.com/tss](https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss). A SISW confirmará o registro após o recebimento do formulário de registro via internet.

2.4 Prestação de Serviços de Manutenção mediante Solicitação de Suporte. Se os Serviços de Manutenção forem fornecidos de acordo com uma Solicitação de Suporte pelo Cliente, as seguintes disposições serão aplicadas:

- (a) Contato com a "Equipe de Suporte Técnico", Disponibilidade de Suporte. O Cliente poderá entrar em contato com a equipe de especialistas da SISW que responde Solicitações de Suporte ao abrigo destes Termos e Condições de Manutenção do Simatic IT ("Equipe de Suporte Técnico"), de acordo com os requisitos descritos em detalhe no [https://Simatic\\_IT-simaticit.siemens.com/tss](https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss). Consultas emitidas por terceiros não estão dentro do escopo das Condições de Serviços de Manutenção, exceto se acordado em contrário com o Cliente, por escrito e sujeito à condição de que os dados de contato para esse terceiro sejam prontamente comunicados. A aceitação de tais terceiros pela SISW é válida apenas para o período de duração ou extensão atual do Serviço de Manutenção, e pode ser retirada a partir do próximo período de extensão.
- (b) O serviço está disponível durante os seguintes horários de suporte para Simatic IT, de acordo com a categoria de serviço aplicável:
  - Suporte Bronze: serviço organizado 5 dias por semana (de segunda a sexta-feira), em um dos três Fusos Horários seguintes (como indicado no LSDA aplicável).
    - Ásia [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
    - Américas [14:00 GMT --- 1:00 GMT]
    - Europa [8:00 GMT --- 17:00 GMT]

- Suporte Silver: 24 horas por dia, 5 dias por semana (de segunda 00:00 GMT a sexta-feira 24:00 GMT, incluindo feriados).
- Suporte Gold: 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados.

## 2.5 Classes prioritárias de Solicitações de Suporte, Tempo de Reação.

- (a) O Cliente deve classificar cada Solicitação de Suporte de acordo com a tabela a seguir, e de acordo com o impacto ao seu negócio. Se uma classe de prioridade não for definida pelo cliente, será, por padrão, considerada como "Baixa".

### Classes Prioritárias Existentes:

- Crítica - Essa prioridade é reservada exclusivamente para situações em que o sistema de produção do cliente está inoperante, ou em que o Cliente pretende iniciar seu sistema de produção muito em breve e este problema impedirá o sistema de produção de iniciar as operações.
  - Alta - Esta prioridade será utilizada para situações em que há uma perda funcionalidade grave, mas o sistema de produção do cliente permanece operacional e o processamento pode continuar.
  - Média - Um erro de funcionalidade ocorreu, mas o processamento ainda pode continuar, ou uma função crítica não relacionada ao negócio não está funcionando adequadamente.
  - Baixa - Solicitação de serviço ou informação ou um problema de impacto menor foi identificado.
- (b) Todas as Solicitações de Suporte com a mesma classe de prioridade serão geridas por ordem cronológica de recepção.
- (c) A classificação de uma Solicitação de Suporte só é obrigatória após a confirmação de classificação pela SISW. A SISW não recusará injustificadamente tal confirmação.
- (d) No caso de mudanças de impacto nos negócios enquanto a Solicitação de Suporte estiver em processo, a classe de prioridade só poderá ser alterada por acordo mútuo entre as Partes, vigente a partir do momento deste acordo mútuo, que não poderá ser recusado injustificadamente, desde que os fatos adicionais relevantes tenham sido comunicados através dos meios de comunicação acordados aqui descritos.
- (e) A SISW reagirá às Solicitações de Suporte do Cliente dentro de um Tempo de Reação acordado que depende da categoria de serviço aplicável:

Classe de Prioridade	Tempo de Reação		
	Suporte Bronze	Suporte Silver	Suporte Gold
Crítica	4 horas	1 hora	1 hora
Alta	8 horas	8 horas	8 horas
Média	2 dias	2 dias	2 dias
Baixa	5 dias	5 dias	5 dias

- (f) O Tempo de Reação para Solicitações de Suporte é contado incluindo apenas o tempo de disponibilidade, de acordo com a categoria de serviço selecionada (Bronze, Silver, Gold). Isto significa que as horas durante as quais o Serviço de Suporte não está disponível nesta categoria de serviço e os respectivos horários de suporte aplicáveis não são contados como parte do Tempo de Reação, e o Tempo de Reação será interrompido e reiniciado com o início da próxima hora durante o quadro de disponibilidade de tempo definido. Em todos os casos, o Tempo de Reação começará com a maior brevidade no momento em que a SISW receber a Informação de Suporte Necessária.
- (g) Todas as Solicitações de Suporte com a mesma classe de prioridade são geridas segundo o princípio "primeira a entrar, primeira a sair".
- (h) Para situações extremamente críticas com impacto material nos negócios, a Equipe de Suporte Técnico está disponível para receber chamadas telefônicas. Em cada caso, o Cliente deve, em seguida, criar uma nova Solicitação de Serviço oficial por toda a interface da web, como descrito mais abaixo em "Website de Serviço de Suporte Técnico (Website TSS)".

## 2.6 Comunicação, Registrando uma Solicitação de Suporte.

- (a) No caso de uma Solicitação de Suporte que é coberta pelo âmbito das Condições de Serviços de Manutenção necessitar comunicação adicional além da primeira ligação ou e-mail do cliente, a SISW fornecerá ao Cliente um

código para a respectiva Solicitação de Suporte, o "Código de Solicitação de Suporte" ou "Código-SR". O Código-SR deve ser incluído pelo Cliente dentro de todas as outras comunicações, a fim de permitir que a SISW reconheça rapidamente a Solicitação de Suporte. O Cliente deverá inserir o nome do Simatic IT e endereços de e-mail ou números de telefone das pessoas como pontos de contato para as Solicitações de Suporte via site TSS, de acordo com a cláusula 3.3, e manter esta informação atualizada.

- (b) Solicitações de Suporte serão, por princípio, feitas por uma das pessoas de contato nomeadas do Cliente que este tenha nomeado durante o processo de registro, e as respostas da SISW serão enviadas à pessoa de contato que fez a solicitação. O Cliente deverá manter as informações deste contato e os números de telefone e endereços de e-mail correspondentes atualizados.
- (c) No caso de uma Solicitação de Suporte ser apresentada por uma pessoa diferente, o Número de Contrato tem de ser expressamente declarado na Solicitação de Serviço de uso do Simatic IT, acompanhado de informações detalhadas de contato (pelo menos de e-mail, telefone) e, além disso, o Tempo de Reação para Solicitações de Suporte com a prioridade "Crítica" não é vinculante à SISW neste caso. A nova pessoa de contato é obrigada a executar o processo de registro o mais rapidamente possível. Se o Cliente desejar que a resposta da SISW seja enviada a uma pessoa diferente da pessoa de contato nomeada, o Cliente deverá, ao apresentar a Solicitação de Suporte, fornecer à SISW os dados de contato.
- (d) Quando o cliente estiver registrando uma Solicitação de Suporte, a seguinte informação é necessária (Informação de Suporte Obrigatória):
  - O componente do Software Simatic IT ou Biblioteca Simatic TI que causou o problema, ou a área em que ele ocorreu (se conhecido pelo Cliente ou pela pessoa registrando uma Solicitação de Suporte em nome do Cliente);
  - Breve descrição do problema. A descrição deve mostrar quais etapas levaram ao problema e fornecer informações sobre mudanças no sistema do cliente, tais como a aplicação de Correções ou Atualizações, ou mudanças de personalização que poderiam influenciar o comportamento do sistema;
  - Detalhes da investigação do cliente (se houver) realizada antes de contatar a Equipe de Suporte Técnico e informações, se e como possível, para reproduzir o problema;
  - As informações sobre funções ou modificações do cliente na área onde ocorre o problema;
  - Especialmente para classes de prioridade "Alta" e "Crítica": detalhes do impacto do problema sobre o negócio do Cliente.

## 2.7 Descrição do Serviço de Manutenção.

### (a) Serviço de Atualização de Software

- (1) Este serviço está sempre incluído em todas as categorias de Serviços de Manutenção (Suporte Bronze, Silver e Gold). Para cada produto de Software Simatic IT no âmbito dos Serviços de Manutenção (conforme especificado no LSDA aplicável) licenciado e adquirido pelo Cliente direta ou indiretamente da SISW antes da ativação dos Serviços de Manutenção, o Cliente receberá as mais recentes Atualizações de Software e Pacotes de Correção do Software Simatic IT, desde que a SISW distribua em geral as versões aplicáveis do produto de Software Simatic IT.
- (2) A instalação das Atualizações de Software não está incluída no âmbito de qualquer Serviço de Manutenção.
- (3) O Cliente é concedido com licenças de software nas novas Versões e Lançamentos, de acordo com o Contrato, como aqui alterado. O tipo de software e de licença aplicável será o tipo de software e de licença do produto de software originalmente licenciado para o Cliente, e a cláusula 3.7 (Descrição do Serviço de Manutenção), será aplicável no que diz respeito à nova Versão e Lançamento.
- (4) O envio é feito pela SISW, normalmente no prazo de um mês a partir da data em que a Atualização ou Pacote de Correção passar a estar disponível para envio.
- (5) O âmbito das licenças concedidas com relação à Atualização ou Pacote de Correção e o número de mídia de Atualização e Pacote de Correção não deve em caso algum ultrapassar o âmbito das licenças inicialmente concedidas do Software Simatic IT.
- (6) As subseções (1), (2), (5) desta cláusula serão aplicáveis correspondentemente às Bibliotecas Simatic IT para versões mais antigas do Simatic IT, no âmbito dos Serviços de Manutenção (conforme especificado no LSDA aplicável).

### (b) Website de Serviço de Suporte Técnico (Website TSS). Este Serviço é sempre incluído em todas as categorias de serviço (Suporte Bronze, Silver e Gold). A SISW oferece acesso gratuito para usuários registrados do Cliente a vários documentos técnicos relativos ao software selecionado pela SISW, a seu critério. Estes documentos podem conter:

- Base de conhecimento de Simatic IT, um banco de dados incluindo soluções gerais de Suporte Técnico, com base na experiência com solicitações de serviço ao cliente.

- Software Simatic IT (por exemplo, Coleta de Correção) e notas de lançamento disponíveis para download eletrônico.
- Documentação do produto de Software Simatic IT para download eletrônico.

Acesso será fornecido através do seguinte site: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

O Cliente pode baixar correções de erros dos produtos de Software Simatic IT que estão dentro do escopo dos Serviços de Manutenção (conforme especificado no LSDA aplicável), e que a SISW disponibiliza de tempo em tempo a seus clientes para o respectivo Software Simatic IT, no site do TSS gratuitamente.

- (c) **Serviço de Suporte Técnico para Produtos Simatic TI.** Este Serviço é sempre incluído em todas as categorias de serviço (Suporte Bronze, Silver e Gold).

A SISW está preparada para responder a perguntas do Cliente relacionadas a produtos de Software Simatic IT e Bibliotecas Simatic IT para versões mais antigas do Simatic IT, tal como indicado no LSDA aplicável, e nos termos da cláusula 3.4, desde que as Solicitações de Suporte do Cliente atendam aos requisitos adicionais listados abaixo.

- O problema técnico a que a pergunta do Cliente se relaciona deve ser descrito de uma forma técnica que possa ser compreendida por um técnico especializado no campo do Software Simatic IT que não saiba o aplicativo específico do Cliente em que o problema ocorreu. A Solicitação de Suporte deve nomear o Software Simatic IT (incluindo a identificação de Versão, Lançamento e/ou Pacote de Correção e/ou Correções) e os atributos do sistema operacional ao qual a Solicitação de Suporte se refere. Se for o caso, o Cliente deve descrever as ações que já foram realizadas, a fim de resolver o problema técnico e como o Software Simatic IT foi ajustado ou personalizado, junto com uma breve descrição do próprio aplicativo do Cliente na área onde o problema técnico ocorre.
- O conteúdo da Solicitação de Suporte não deve incluir questões relativas ao aplicativo do Cliente. Solicitações de Suporte podem conter apenas questões específicas de software com relação ao Software Simatic IT.
- As Solicitações de Suporte devem estar no idioma inglês.
- O Cliente deverá envidar seus melhores esforços para fornecer as informações de apoio necessárias já na Solicitação de Suporte inicial.

- (d) **Suporte Remoto (conexão remota mediante solicitação).**

- Este Serviço está sempre incluído em todas as categorias de serviço (Suporte Bronze, Silver e Gold). Desde que as infraestruturas de TI do Cliente permitam o acesso remoto, a SISW está preparada para responder a Solicitações de Suporte por meio de acesso remoto para o diagnóstico e solução de problemas técnicos.
- Quando um problema ocorrer, o Cliente e a SISW podem acordar em abrir uma conexão remota para que os técnicos da SISW sejam capazes de acessar remotamente os computadores do Cliente em que os produtos Simatic IT estão sendo executados. Nesse caso, o pessoal da Equipe de Suporte Técnico da SISW será capaz de controlar a instalação do Cliente através de uma conexão remota, após autorização prévia do Cliente. Cada parte é responsável por fornecer acesso seguro para tais serviços.
- O acesso remoto será tecnicamente iniciado pelo Cliente no momento, conforme acordado mutuamente. Nesse caso, o sistema do Cliente no qual o Software Simatic IT está funcionando poderá ser operado pela SISW através de um dispositivo de entrada (teclado ou mouse) no local da Equipe de Suporte Técnico, e o monitor correspondente a este local operará como um dispositivo de saída do sistema do Cliente. O Cliente deverá garantir que o estado do sistema neste momento corresponda ao estado do sistema que é relevante para a Solicitação de Suporte. O Cliente reconhece que a SISW não está familiarizada com os riscos específicos das instalações do Cliente e fornecerá todas as informações que o pessoal da SISW razoavelmente precise saber antes da operação das instalações do Cliente.
- Ao responder a Solicitação de Suporte do Cliente, a SISW deve envidar esforços razoáveis para utilizar também o acesso remoto nos casos em que for útil para a Solicitação de Suporte, tendo em conta o acordo do Cliente. No entanto, o acesso remoto pode não estar disponível imediatamente.

3. **Serviços de Manutenção de Software Simatic IT Opcionais.** Para Simatic IT, os seguintes serviços de manutenção opcionais estão disponíveis. Os Termos e Condições de Manutenção descritos na cláusula 3 são correspondentemente aplicáveis na medida em que não estejam em contradição com os termos especiais enunciados a seguir.

#### 3.1 **Serviço de Diagnóstico baseado em Agente (Monitoramento Remoto).**

- (a) No caso das Partes terem acordado separadamente sobre o "Serviço de Diagnóstico baseado em Agente" (como indicado no LSDA aplicável), a SISW tem a possibilidade técnica de monitorar permanentemente a instalação do Cliente de produtos e/ou sistemas Simatic IT, bem como aplicativos do Cliente por meio de uma ferramenta de agente disponível na SISW sem o Cliente ter de inicializar tecnicamente a conexão em cada caso. Isso não significa que a SISW seja permanentemente capaz de operar no sistema do Cliente. Nem todas as ações em execução no sistema do Cliente serão supervisionadas continuamente por especialistas técnicos da SISW.

- (b) As ferramentas agentes instaladas no local do Cliente analisam potenciais problemas relacionados ao hardware, sistema operacional, produtos de Software Simatic IT e aplicativos do Cliente que ocorrem enquanto o sistema do Cliente opera. Dependendo da configuração do sistema do Cliente, o software do agente causará, em determinados casos definidos, um sinal de alarme. Antes do serviço de diagnóstico remoto poder ser realizado, as Partes definirão uma série de incidentes relacionados a potenciais problemas relevantes ao Software Simatic IT instalado no sistema do Cliente. Apenas os incidentes definidos devem fazer com que o sinal de alarme gerado pelo agente de software seja enviado para o centro de operações de serviços da SISW. A Instalação e configuração do agente de software será realizada pela Equipe da SISW dentro da tarefa de Ativação do Serviço.

A tarefa de Ativação do Serviço é relativa à localização de cada Cliente único e inclui:

- Definição dos incidentes a serem monitorados com agentes de software
- Instalação e configuração dos agentes de software no local do Cliente
- A ativação do serviço nas instalações da SISW
- Testes de aceitação

É responsabilidade do Cliente seguir as especificações da SISW, para estabelecer uma linha de conexão permanente que satisfaça os requisitos de segurança especificados pela SISW. As atividades de instalação e configuração podem ser solicitadas da SISW somente quando os passos mencionados acima forem cumpridos.

- (c) A SISW não é responsável por qualquer falta de comunicação de alarmes devido à indisponibilidade do canal de comunicação ou problemas técnicos na infraestrutura de comunicação no local do Cliente.
- (d) É responsabilidade do Cliente aplicar a política de manutenção das licenças dos agentes de software instalados e atender às políticas de segurança especificadas na documentação técnica fornecida pela SISW.

3.2 Manutenção Programada. No caso de as Partes terem acordado em separado sobre o serviço de "Manutenção Programada" (como indicado no LSDA aplicável), o Cliente e a SISW acordam sobre um determinado número de dias de assistência para a manutenção programada do sistema; a SISW e o Cliente deverão acordar quanto às datas de assistência, e a solicitação de assistência será feita pelo menos 10 dias antes da data solicitada. O âmbito desta manutenção programada é verificar se o sistema não necessita de qualquer modificação, a fim de garantir que nenhum problema venha a ocorrer no futuro devido a qualquer consumo de recursos do sistema.

3.3 Serviço de Correção No Local. No caso de as partes acordarem em separado sobre o "Serviço de Correção No Local" (como indicado no LSDA aplicável), a SISW está preparada para auxiliar o Cliente a manusear os problemas no âmbito dos Serviços de Manutenção do Simatic IT no local do Cliente especificado no LSDA aplicável.

- (a) Como as Solicitações de Suporte não incluem outras consultas que não estejam diretamente relacionadas com o Software Simatic IT, o Cliente será responsável por garantir que pessoal com bom conhecimento dos sistemas do Cliente esteja disponível.
- (b) O pessoal da SISW não celebrará ou será considerado como tendo celebrado qualquer relação de trabalho com o Cliente. O Cliente deverá comunicar as suas solicitações relativas à Serviço de Correção No Local, a serem comunicadas exclusivamente ao contato nomeado pela SISW, e não terá o direito de dar instruções diretas para os outros membros do pessoal da SISW.
- (c) O seguinte cronograma é aplicável:
- O momento de chegada do especialista de Software Simatic IT da SISW no local do Cliente indicado será após a expiração do Tempo de Expedição e do Tempo de Viagem.
  - O especialista de Software Simatic IT deve começar a viajar para o local indicado pelo Cliente, conforme estabelecido no LSDA aplicável dentro de um Tempo de Expedição de 24 horas.
  - O Tempo de Viagem não está incluído no Tempo de Expedição. A SISW deve envidar esforços comercialmente razoáveis para reduzir o tempo de viagem, tanto quanto possível.

3.4 Suporte de Produtos Completamente Desenvolvidos. No caso de as Partes terem acordado em separado sobre o serviço de "Suporte de Produtos Completamente Desenvolvidos" (como indicado no LSDA aplicável), é aplicável o seguinte:

- (a) Produtos "Completamente Desenvolvidos" são produtos de Software Simatic IT, Versões ou Lançamentos que não estão mais na lista de preços publicada da SISW, geralmente não são distribuídos e apoiados pela SISW e não são abrangidos pelos Serviços de Manutenção regulares.
- (b) Se não especificado de outra forma, o suporte para esses produtos é restrito a respostas para perguntas relacionadas a características do Produto Simatic IT e pedidos de documentação. Nenhum Tempo de Reação fixo será aplicável. As respostas da SISW às Solicitações de Suporte podem ser fornecidas a critério da SISW, por exemplo, como Correções ou Atualização ou como uma solução alternativa. O Serviço de Atualização de Software não será aplicável.

- (c) Se o Suporte de Produto Completamente Desenvolvido for escolhido para produtos completamente desenvolvidos de Software Simatic IT específicos indicados no LSDA aplicável, a SISW fornecerá os seguintes serviços: O Serviço de Suporte Técnico será aplicável conforme descrito na cláusula 3. A disponibilidade da SISW está de acordo com qualquer categoria de serviço que a SISW envidará esforços razoáveis para encontrar respostas às Solicitações de Suporte do Cliente.

**4. As taxas aplicáveis e prazos de pagamento para Serviços de Manutenção de Software e Serviços de Manutenção Opcionais.**

- (a) As taxas para os Serviços de Manutenção são especificadas no LSDA aplicável. Todas as taxas devidas nos termos deste instrumento são exclusivas do IVA. Além disso, as seguintes disposições são aplicáveis:
- (b) Serviço de "Suporte Remoto": Os custos das licenças apropriadas para a ferramenta de software e equipamento de hardware acordados (tanto por parte da SISW quanto por parte do Cliente) e os custos de ligação serão suportados pelo Cliente.
- (c) "Serviço de Diagnóstico Baseado em Agentes": Os custos para o equipamento de hardware utilizado e de licenças de software agente (produto de terceiros) por parte do Cliente serão suportados pelo Cliente.
- (d) A tarefa de Ativação de Serviço é relativa ao local de cada cliente único.
- (e) A taxa para cada local é definida com base nas atividades necessárias para a Ativação de Serviço da localização específica.
- (f) "Serviço de Correção No Local": Serviços realizados pela SISW no local do Cliente serão faturados adicionalmente, de acordo com as taxas aplicáveis da SISW. Despesas de viagem e estadia do pessoal SISW TSS serão reembolsadas pelo Cliente de acordo com as taxas aplicáveis da SISW.
- (g) Serviço de "Manutenção Programada": O Cliente será cobrado uma taxa anual, incluindo os dias de manutenção programada (conforme especificado no LSDA aplicável) e acordada pelo Cliente e pela SISW de acordo com os procedimentos descritos na cláusula 3.7 (Descrição de Serviço de Manutenção). Para os dias de manutenção programada, as taxas aplicáveis da SISW serão cobradas do Cliente.
- (h) Serviço de "Suporte de Produto Completamente Desenvolvido": Por este serviço é cobrada uma taxa fixa definida pela SISW, dependendo do produto de Software Simatic IT, Versão e Lançamento.
- (i) As despesas de viagem e hospedagem não estão incluídas e serão reembolsadas no valor do custo incorrido e documentado.