

Software IBS QMS

Termos Específicos do Produto

A Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ou uma das afiliadas Siemens Industry Software (coletivamente referidas aqui como "SISW"), celebrou um contrato de prestação de serviço e licença de software com um cliente para um software SISW, que pode ter tomado a forma de um contrato escrito assinado por ambas as partes, um click-wrap ou um contrato on-line acordado eletronicamente pelo cliente (aqui referido como o "Contrato"). Estes termos e condições (o "Aditamento IBS QMS") são específicos para o software IBS QMS ("Software IBS QMS") e não a qualquer outro software oferecido pela SISW. Estes termos são adicionais aos termos do contrato e, na medida em que esses termos estiverem em conflito com os termos do Contrato, estes termos terão precedência e substituirão os termos do Contrato com relação ao Software IBS QMS.

1. Termos e Condições de Manutenção de Software.

1.1 Atualização de Tecnologia

(a) Compatibilidade do Software com as Atualizações

O Planejamento de lançamento do IBS QMS inclui compatibilidade com a versão anterior do Software por um período máximo de 3 anos a partir da data de lançamento oficial. Compatibilidade significa que a transferência e manutenção de estoque de dados existente estão habilitadas. Isto exclui componentes de software específicos do cliente.

(b) Período de Manutenção da Versão

A IBS QMS deve manter cada versão principal atual do Software por um período de 1 ano a partir da data de lançamento da mesma.

1.2 Acordo de Nível de Serviço

(a) Requisitos

A responsabilidade da SISW de cumprir com as suas obrigações fora do Acordo de Nível de Serviço está sujeita ao cumprimento das seguintes condições por parte do cliente:

- A versão principal do software utilizado pelo Cliente deve estar dentro do período de manutenção definido pela SISW, o cliente deverá ter o Primeiro Nível de Suporte montado e funcionando, e isso constitui a interface central para o suporte de segundo nível da IBS QMS,
- Um ambiente de operação livre de problemas para o Software deve ser assegurado pelo Suporte de Primeiro Nível fornecido pelo Cliente,

(b) Suporte de Primeiro Nível fornecido pelo Cliente

O Suporte de Primeiro Nível fornecido pelo Cliente é definido como as atividades de apoio e linhas diretas que são diretamente abrangidas pela equipe de suporte e hotline do Cliente. Em cada caso, o Suporte de Primeiro Nível, neste caso em particular, os principais utilizadores e administradores de sistema são responsáveis por garantir que as perguntas do usuário e problemas relacionados com o sistema de software sejam primeiramente respondidas com suas propostas de solução ao Cliente e resolvidas, na medida do possível. O Suporte de Primeiro Nível do Cliente constitui a interface com o Centro de Suporte IBS QMS. As atividades de Suporte de Primeiro Nível do Cliente incluem, entre outros:

- A solução de problemas administrativos que estejam sob a responsabilidade do Cliente,
- A solução de problemas decorrentes da infraestrutura de TI utilizados pelo Software (por exemplo, rede, servidor)
- Assistência em caso de erros de operação causados pelo usuário,
- Assistência em caso de falta de compreensão do usuário
- Administração regular do sistema no que diz respeito a:
 - Base de Dados
 - Rede
 - Hardware, equipamento conectado

(c) CENTRO DE SUPORTE IBS QMS

Consultas decorrentes do Suporte de Primeiro Nível do Cliente deverão ser processadas pelo Centro de Suporte IBS QMS, em conformidade com as definições e procedimentos estipulados no presente contrato. O Centro de suporte IBS QMS deve fornecer os seguintes serviços:

- Suporte por telefone para responder perguntas específicas e técnicas com relação ao Software
- Análise de problemas que surgirem dentro do Software

- Remoção de erros dentro do Software
- Correção de configurações erradas
- Assistência em caso de consultas sobre configuração

A resposta do Centro de Suporte IBS QMS para apoiar consultas ou solução de problemas relacionados com softwares de terceiros adquiridos da SISW pode ser limitada. Neste caso, é feita referência explícita aos termos e condições de apoio a terceiros.

(d) Horários e Níveis de Suporte IBS QMS

Os horários de atendimento são dependentes do Nível de Suporte IBS QMS escolhido pelo cliente. Diferentes Níveis de Suporte IBS QMS estão disponíveis para diferentes produtos IBS QMS:

- **Standard, Silver e Gold** para CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN e SINIC::CAQ,
- **Standard** para CompliantPro, QSi.

Os horários de atendimento para os diferentes Níveis de Suporte IBS QMS são mostrados no diagrama abaixo. Os tempos mostrados devem ser compreendidos como CET/CEST para clientes na Alemanha, como centro de Suporte IBS QMS responsável, e GMT-4 para clientes na América, como o centro de Suporte responsável.

CAQ Professional e Automotive, PRISMA, CALVIN e SINIC::CAQ:									CompliantPro, QSi:						
		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab	Dom		Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	
00.00 - 06.00		Gold					Gold			08.30 - 18.00	Standard				
06.00 - 08.00		Silver													
08.00 - 17.00		Standard													
17.00 - 22.00		Silver													
22.00 - 24.00		Gold													

Apenas as consultas de prioridade A (ver classificação na cláusula 2.7 abaixo) devem ser processadas nos Níveis de Suporte IBS QMS Silver e Gold.

(e) Tempo de reação

O tempo de reação é dependente dos horários de suporte acordados com o Cliente através do Nível de Suporte IBS QMS (Standard, Silver, Gold). Caso o cliente opte pelo Nível de Suporte IBS QMS "Standard" para um produto IBS QMS CAQ (08.00-17.00 CET/CEST) e a ordem de Nível de Serviço tenha início às 17h00, com um nível de prioridade e tempo de reação acordado de quatro horas, o processo de resolução do problema deve começar, no mais tardar, às 12h00 no dia seguinte.

(f) Metas de tempo para resolução de problemas

As metas de tempo para a resolução de problemas especificados pela SISW dependem da classificação de prioridade do erro potencial e o horário de suporte escolhido pelo cliente com o respectivo Nível de Suporte IBS QMS. Apenas os horários que se enquadram nos horários de suporte escolhidos pelo cliente com o Nível de Suporte IBS QMS devem ser utilizados para calcular o objetivo de tempo para o processo de resolução de problemas. A IBS QMS renuncia expressamente qualquer garantia para a solução do problema dentro da meta de tempo aspirada. Isto se aplica, em particular, aos problemas que requerem a participação ativa do cliente e/ou de terceiros fornecedores. A IBS QMS deve, contudo, sempre se esforçar para fornecer ao cliente uma solução imediata e direta para o problema.

(g) Classificação de Prioridade

A classificação da descrição do erro por tipo de problema e de prioridade é definida da seguinte forma:

Tipo de Problema	Classificação de Prioridade	Consequência/Efeito
Paralisação do sistema	A	Paralisação do sistema de software ou falhas significativas do sistema, nenhuma aplicação produtiva possível, Nenhuma solução alternativa possível
Funcionalidade limitada	B	Sistema de software mostra sinais de funcionalidade limitada, o uso limitado do sistema de software é possível, Soluções alternativas são possíveis
Funcionalidade ligeiramente limitada	C	Sistema de software mostra sinais de funcionalidade ligeiramente limitada

Ao abrir uma ordem de Nível de Serviço, a classificação de prioridade da ordem de nível de serviço é determinada pela SISW, baseada no tipo de problema. Caso o pedido do cliente seja de classificação de prioridade diferente das listadas acima, este deve ser acordado com o Centro de Suporte IBS QMS. A classificação de prioridade acordada será então atribuída à ordem de Nível de Serviço.

(h) Conexão online com o sistema de Software

(i) Uma análise e remoção precisa do erro requer acesso ao sistema de Software do Cliente. A fim de obter esse acesso, a IBS QMS deverá exigir uma conexão VPN com os respectivos direitos de acesso (direitos de ler e escrever) ao Software. O Centro de suporte IBS QMS deve ser avisado sobre os dados e senhas de conexão necessárias à conclusão do acordo. Acesso adequado deve ser concedido para os sistemas relevantes produtivos, de teste e de integração pertinentes, que geralmente incluem:

- Servidor de banco de dados,
- Servidor de aplicativos,
- Servidor de arquivos.

Os tempos de reação e tempos de resolução de problemas definidos neste contrato só são aplicáveis a uma conexão online funcional. O cliente deve fornecer uma instalação de exportação de banco de dados para o Centro de Suporte IBS QMS, se necessário.

(ii) Caso nenhuma conexão online para o sistema de Software esteja presente, todos os serviços necessários prestados pelo Centro de Suporte IBS QMS devem ser efetuados nas instalações do cliente. O total de horas homem no local, assim como os custos e tempo de viagem serão faturados de acordo com as condições IBS QMS válidas naquele momento.

(i) Serviços extraordinários

No caso de exigências extraordinariamente elevadas feitas ao Centro de Suporte IBS QMS decorrentes da necessidade de aumentar a consultoria devido à falta de formação, etc., (por exemplo, resultante da indisponibilidade temporária do Primeiro Nível de Suporte do Cliente), a SISW reserva-se ao direito de se aproximar do cliente no que diz respeito à celebração de um contrato para além do tipo de suporte acordado. Neste caso, a SISW deve informar o cliente e apresentar uma proposta adequada.

(j) Taxas e Tempo de processamento

CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN e SINIC::CAQ¹

Nível de Suporte IBS QMS	Tempo de Reação	Classificação de Prioridade	Tempo-alvo para resolução de problemas
Standard	4 horas	A	8 horas
	dentro de 2 dias úteis	B	Dentro de 15 dias úteis
	dentro de 2 dias úteis	C	Dentro de 20 dias úteis
Silver	4 horas	A	8 horas
Gold	4 horas	A	8 horas

¹Dias úteis = Seg-Sex, excluindo feriados legais na Alemanha (Rheinland-Pfalz)

CompliantPro, QSi²

Nível de Suporte IBS QMS	Tempo de Reação	Classificação de Prioridade	Tempo-alvo para resolução de problemas
Standard	4 horas	A	8 horas
	dentro de 2 dias úteis	B	Dentro de 15 dias úteis
	dentro de 2 dias úteis	C	Dentro de 20 dias úteis

²Dias úteis = Seg-Sex, excluindo feriados legais nos Estados Unidos (Massachusetts).