

# Software Gerenciamento de Operações de Manufatura (MOM)

## Termos Específicos do Produto

A Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ou uma de suas empresas afiliadas Siemens Industry Software (aqui chamadas conjuntamente de “SISW”), entrou em um acordo de serviços e licença de software com um cliente para software da SISW, que pode ter assumido a forma de um contrato por escrito assinado por ambas as partes ou um contrato on-line ou do tipo clicar e aceitar concordado eletronicamente pelo cliente (aqui chamado de “Contrato”). Estes termos e condições (o “Aditamento MOM”) são específicos do Software Gerenciamento de Operações de Manufatura (“Software MOM”) e não se referem a nenhum outro software oferecido pela SISW. Estes termos são adicionais aos termos do Contrato e, na medida que estes termos entrem em conflito com os termos do Contrato, estes termos vão prevalecer e substituir os termos do Contrato em relação ao Software MOM.

Os termos e condições adicionais para o Software MOM são os seguintes:

1. **DEFINIÇÕES.** Os termos em letras maiúsculas utilizados neste Aditamento têm o mesmo significado da definição do Contrato, exceto se especificado de outra forma neste Aditamento. As seguintes definições são específicas para o Software MOM e não se referem a nenhum outro Software fornecido mediante este Contrato:
  - 1.1 As licenças de “Usuário Ativo” têm o significado definido na Seção 2 abaixo. Para os Propósitos de licenças de Usuário Ativo do Software MOM, os termos “Território” e “Usuários Autorizados” não se aplicam, conforme definição do Contrato.
  - 1.2 “Créditos” se referem aos direitos de licença adicionais que podem ser pedidos da SISW para Software Simatic IT específico, como parte do Software MOM, para permitir diferentes configurações (por exemplo, para um número definido de usuários no caso das licenças de “usuário simultâneo”, para um número definido de elementos de configuração, como “Equipamento”, ou para um número de clientes no caso das licenças por produto).
  - 1.3 “Equipamento” significa qualquer dispositivo físico que seja configurado dentro dos produtos de Software MOM, e que troque dados com produtos de Software MOM de maneira automatizada.
  - 1.4 “Relatório de Incidente (IR)” significa uma consulta do Cliente em relação ao Software MOM que é tratada dentro do escopo deste Aditamento MOM.
  - 1.5 “Software MOM” significa todos os softwares vendidos pela SISW pertencentes ao Segmento de Negócios PL Gerenciamento de Operações de Manufatura (MOM), exceto pelos Softwares Unicam e Automation Designer
  - 1.6 “Localização” quando houver, significa a localização do Cliente em um LSDA, de acordo com o CNPJ. Um Cliente pode ter diversas Localizações e cada Localização terá um número específico de licenças do Software MOM associadas a ela. Cada licença é limitada ao uso pelo Cliente em benefício das Localizações associadas com a licença. Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, o Cliente não pode transferir licenças de Software MOM a uma Localização diferente sem o consentimento prévio por escrito da SISW.
  - 1.7 “Multiplexação” significa o uso de hardware ou software para agrupar conexões, reencaminhar informações ou reduzir o número de usuários que acessam diretamente ou usam o Software MOM (às vezes chamado de “agrupamento”).
  - 1.8 “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 este Aditamento 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/Avançado ou Ouro/Premium).
  - 1.9 “Usuários” significam os funcionários do Cliente (restritos ao CNPJ do Cliente), e funcionários dos consultores, agentes e terceirizados do Cliente que não sejam concorrentes da SISW considerando que o consultor, agente ou terceirizado tenha concordado, por escrito, com as restrições ao uso do Software e obrigações de confidencialidade e sigilo, não menos rigorosas que as estabelecidas no Contrato. O termo Usuários também inclui dispositivos que estejam conectados ao Software MOM inclusive, mas sem se limitar às interfaces de usuário baseadas na web, conexões de navegador, Terminais de chão de fábrica (PCs), dispositivos de chão de fábrica Multiplexados por meio de um único PC – incluindo Dispositivos RF, Terminais de coleta de dados, dispositivos móveis, terminais com Windows CE e conexões de interface para ou a partir do Software MOM instalado em uma Localização específica.

2. **TIPOS DE LICENÇA.** A Seção 2.3 do Contrato é modificada por meio deste com a inclusão dos seguintes tipos de licença e regras adicionais, que estão disponíveis em relação ao Software MOM:
- 2.1 Licenças de “Usuário Ativo” significam que o acesso ao Software MOM será limitado ao número máximo de Usuários para os quais as licenças foram legalmente adquiridas sob o Contrato para uma Localização específica. A Multiplexação não reduz o número de licenças de Usuário Ativo; cada indivíduo logado ou dispositivo conectado a um dispositivo de Multiplexação conta como uma licença de Usuário Ativo.
- 2.2 “Créditos”. O escopo de uso de alguns produtos de Software MOM é geralmente definido pelo número de Créditos adquiridos. O Cliente pode usar o respectivo Software Simatic IT para o qual o Cliente tenha adquirido o número correspondente de Créditos.
3. **MANUTENÇÃO DE SOFTWARE E TERMOS E CONDIÇÕES DE SUPORTE.** Os seguintes termos e condições se aplicam aos serviços de suporte e manutenção para Software MOM e, como tal, irão modificar as respectivas cláusulas do Contrato. Os termos e condições aqui contidos devem prevalecer sobre os do Contrato.
- 3.1 **Termo de Manutenção.** A aquisição de serviços de manutenção para uma Localização está sujeita à aquisição de Serviços de Suporte do mesmo tipo (Bronze/Padrão, Prata/Avançado, Ouro/Premium) para todos os Softwares MOM licenciados para uso na Localização.
- 3.2 **Serviços de Suporte Bronze/Padrão.**
- 3.2.1 Suporte On-line. Os Clientes de Suporte Bronze/Padrão são autorizados a criar, gerenciar e revisar os Relatórios de Incidente on-line. O acesso ao site da web de Suporte Técnico da Siemens (www.siemens.com/gtac), incluindo a base de conhecimento de Software da Siemens, localização do Centro de Suporte Técnico Siemens mais perto e Documentação está disponível vinte e quatro horas por dia/sete dias por semana (“24/7”).
- 3.2.2 Suporte Telefônico. Os Clientes do Suporte Bronze/Padrão podem entrar em contato com o Centro de Suporte Técnico da Siemens mais perto do Território ou Localização aplicável com questões ou perguntas, de 08h-17h, durante o horário comercial normal do Centro de Suporte Técnico da Siemens correspondente. O Cliente fornecerá à SISW informações suficientes sobre algum problema suspeito ou erros e as circunstâncias sob as quais ocorreram 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.
- 3.2.3 Contatos Técnicos. Os Clientes irão designar um mínimo de dois (2) funcionários do Cliente como contatos técnicos indicados que tenham recebido treinamento da SISW sobre o 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 Suporte. Além disso, o contato técnico do Cliente deverá estar presente no momento que a SISW prestar quaisquer Serviços de Suporte. Os contatos técnicos do Cliente inicialmente designados poderão ser alterados de tempos em tempos mediante o envio de notificação prévia por escrito à SISW.
- 3.2.4 Acesso e Dados. A SISW pode prestar serviços de suporte por meio 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 e que estejam 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, de tempos em tempos. O Cliente deve fornecer à SISW cópias dos dados do Cliente mediante solicitação razoável por parte da SISW para poder fornecer os Serviços de Suporte.
- 3.3 **Serviço de Suporte Prata/Avançado.** Os Clientes de Suporte Prata/Avançado irão receber 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 0h00 de segunda-feira até 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 severa das operações do Cliente. A linha direta de serviço de suporte 24 horas só deve ser usada fora do horário comercial normal para o Centro de Suporte Técnico da Siemens aplicável. O Cliente deve entrar em contato com o Centro de Suporte Técnico da Siemens diretamente durante o horário comercial normal.
- 3.4 **Serviço de Suporte Ouro/Premium.** Os Clientes de Suporte Ouro/Premium irão receber todos os benefícios do Suporte Prata/Avançado mais os seguintes benefícios:
- 3.4.1 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 severa das operações do Cliente. A linha direta de serviço de suporte 24 horas só deve ser usada fora do horário comercial normal para o Centro de Suporte Técnico da Siemens aplicável; O Cliente deve

entrar em contato com o Centro de Suporte Técnico da Siemens diretamente durante o horário comercial normal.

3.4.2 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 situações de upgrade sem interrupção, com o limite de 2 vezes/ano por Localização do Cliente.

### 3.5 Outras Cláusulas de Manutenção Geral

3.5.1 Priorização dos Serviços de Suporte. A SISW irá aplicar esforços comercialmente razoáveis para fornecer 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 é considerada, por padrão, como “Geral”.

(a) Classes de Prioridade:

- **Crítico**  
Essa prioridade é reservada exclusivamente para incidentes nos quais o sistema de produção do Cliente sofra uma queda ou quando o Cliente tiver a intenção de iniciar seu sistema de produção logo, 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/Avançado e 1 hora para Ouro/Premium.
- **Alto**  
Essa prioridade deve ser usada para situações em que haja uma perda severa 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.

(b) A classificação final de incidente deve ficar a critério exclusivo da SISW.

3.5.2 Ambiente Operacional; Sem Modificações. Essa Programação de Suporte se aplica somente à operação do Software MOM, quando utilizado sob as condições e no ambiente para os quais foi designado, conforme descrito no Contrato e na Documentação do Software MOM. SISW não tem a obrigação de fornecer Serviços de Suporte se o Software MOM tiver sido modificado ou alterado por qualquer parte que não seja a própria SISW, a não ser que essa alteração tenha sido feita sob orientação expressa da SISW. As configurações suportadas e os ambientes de hardware estão documentados em [www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac).

3.5.3 Incapacidade de Corrigir. Se a SISW não conseguir corrigir uma não-conformidade material entre o Software MOM e sua Documentação em um prazo razoável, o Cliente pode, como única solução, encerrar os Serviços de Suporte e receber um reembolso do saldo restante não utilizado das taxas dos Serviços de Suporte ou Assinatura sob os termos do Contrato.

3.5.4 Suporte estendido. A SISW tornará o Suporte Estendido disponível, de forma geral, por 24 meses após a expiração do suporte principal. O Suporte Estendido pode estar sujeito a uma taxa adicional.

3.5.5 Suporte de Final de Vida. Os Produtos em “Final de Vida” são produtos de Software MOM que não são mais distribuídos e não têm mais o suporte da SISW, e que não são cobertos por serviços de Suporte Estendido nem pelo suporte principal. O Suporte de Final de Vida pode estar sujeito a uma taxa adicional. Caso não seja especificado em contrário, o suporte é restrito apenas aos esforços comercialmente razoáveis. Nenhum Objetivo de Tempo de Resposta se aplica aos Incidentes de Final de Vida.

3.5.6 Serviços Adicionais. Serviços fora do nível de suporte do Cliente ou fora do escopo desta Programação de Suporte, tais como, mas sem se limitar aos Serviços de Suporte após o final do suporte principal, podem estar disponíveis, de tempos em tempos, mediante o pagamento de taxas adicionais.

3.5.7 Software de Terceiros. A SISW somente certifica que o Software de Terceiros funcionará em conjunto com o Software MOM de acordo com sua Documentação relacionada. Qualquer outro uso de Software de Terceiros pelo Cliente, seja como um produto autônomo ou em conjunto com o Software MOM, não foi testado e não é certificado pela SISW. Ao mesmo tempo que a SISW pode auxiliar o Cliente na interoperabilidade de Software de Terceiros com o Software MOM, a SISW não tem nenhuma obrigação de oferecer suporte a Software de Terceiros.