

SOFTWARE POLARION

Termos Específicos do Produto

Estes Termos Específicos do Produto (o "Aditamento do Polaron") são parte integrante do Contrato entre o Cliente e a SISW. São aplicáveis exclusivamente ao software vendido pela SISW sob o nome genérico de Polaron ou qualquer nome substituto que possa ser escolhido pela SISW (o "Software Polaron"). Este Aditamento do Polaron não se aplica a qualquer oferta de software como serviço (Software as a Service – SaaS) que a SISW possa oferecer.

1. Definições Específicas do Produto de Software Polaron.

- 1.1. “Cliente Afiliados” significa as empresas que controlam, são controladas por ou estão sob controle comum do Cliente. Para os propósitos dessa definição, "controle" é definido como a propriedade direta ou indireta de mais de 50% dos direitos de voto de uma afiliada.
- 1.2. “Agentes Autorizados” terá o significado definido no Contrato, porém, somente para o uso do Software Polaron, o requisito para consultores, agentes e contratados trabalharem nas instalações do Cliente não se aplicará.
- 1.3. “Usuários Autorizados” terá o significado definido no Contrato, mas incluirá, somente para o uso do Software Polaron, funcionários dos Clientes Afiliados.
- 1.4. As licenças de “Usuário Simultâneo” significam que o Software pode ser instalado em um (1) servidor no local especificado no LSDA e que o acesso ao Software em qualquer momento será limitado ao número máximo de Usuários Autorizados simultâneos para os quais as licenças foram validamente adquiridas para esse local, sob os termos deste Contrato.
- 1.5. As licenças de “Usuário Nomeado” significam que o Software pode ser instalado em um (1) servidor no local especificado no LSDA e que o acesso ao Software será restrito aos indivíduos da organização do Cliente que foram nomeados pelo Cliente e para os quais as licenças foram validamente adquiridas para esse local, sob os termos deste Contrato. O Cliente terá o direito de alterar as licenças do Usuário Nomeado, contanto que nenhuma licença individual do Usuário Nomeado seja alterada mais de uma vez por mês.

2. Concessão de Licença Mundial. Sujeitas às disposições do Contrato relacionadas à conformidade com regulamentações alfandegárias e de (re-)exportação aplicáveis, quaisquer licenças do Software Polaron concedidas pela SISW permitirão que os Usuários Autorizados acessem e usem o formato executável do Software Polaron em qualquer lugar do mundo. O Cliente concorda em fazer com que as Afiliadas do Cliente respeitem os termos deste Contrato. O Cliente manterá a SISW livre de danos e indenizará a SISW por perdas, custos, danos ou gastos (dentre eles, os honorários advocatícios cabíveis) gerados para a SISW como resultado da falha da Afiliada do Cliente em cumprir os termos deste Contrato.

3. Serviços de Manutenção. Independentemente das disposições do Contrato relacionadas aos serviços de manutenção e suporte, o suporte telefônico para o Software Polaron não está incluído nos Serviços de Manutenção do Software Polaron, com exceção do previsto nos termos e condições deste Aditamento do Polaron. Além dos termos e condições do Contrato, os seguintes termos e condições serão aplicados no que se refere aos Serviços de Manutenção relacionados ao Software Polaron.

3.1. Níveis dos Serviços de Manutenção. Os Serviços de Manutenção estão disponíveis em três pacotes diferentes: Bronze, Prata e Ouro. Cada pacote de Serviço de Manutenção concede um nível diferente de serviço, conforme especificado abaixo.

3.1.1. Nível de Serviços de Manutenção Bronze.

(a) Serviços Adicionais Incluídos. Além da correção de Erros e de serviços de atualização do Software especificados no Contrato, a SISW também prestará os seguintes serviços aos Clientes dos Serviços de Manutenção de nível Bronze.

- Instruções de instalação, atualização e configuração do Software Polaron;
- Instruções para extensões adicionais;
- Análise de registros;
- Acesso aos recursos de autosserviço da SISW para o Software Polaron no portal GTAC da web (<http://www.siemens.com/gtac>) (o “Portal GTAC da Web”).

(b) Suporte on-line. Os Clientes dos Serviços de Manutenção de nível Bronze têm autorização para criar relatórios de incidentes e solicitações de suporte. O gerenciamento e a análise dos relatórios de incidentes e das solicitações de suporte serão realizados on-line. Está disponível acesso vinte e quatro horas por dia/sete dias por semana ("24x7") ao Portal GTAC da Web. 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.

- (c) **Contatos técnicos.** Os Clientes com Serviços de Manutenção de nível Bronze selecionarão um (1) funcionário do Cliente que tenha recebido treinamento da SISW para o Software Polarion, conforme contato técnico designado. Esse contato técnico designado será o contato principal nas dependências do Cliente, que entrará em contato com SISW para solicitar Serviços de Manutenção. O contato técnico do Cliente deverá estar presente no momento que a SISW prestar quaisquer Serviços de Manutenção. Os contatos técnicos do Cliente inicialmente designados poderão ser alterados de tempos em tempos mediante o envio de notificação prévia por escrito à SISW.
- (d) **Tempo de Cobertura e Resposta do Nível de Serviço.** A SISW se empenhará para fornecer uma primeira resposta a qualquer relatório de incidente ou solicitação de suporte de acordo com a tabela abaixo, baseado na complexidade e gravidade do relatório de incidente:

Nível de Classificação do Relatório de Incidente	Nº 1 – Crítico	Nº 2 – Alto	Nº 3 – Geral e Nº 4 – Baixo
Tempo pretendido de resposta	24 horas	36 horas	48 horas

Os tempos de resposta são identificados de acordo com o Nível de Classificação do Relatório de Incidente do GTAC da SISW, que pode ser encontrado no Portal GTAC da Web.

- (e) **Horário Comercial.** Os serviços de suporte serão prestados pelo centro de suporte que atende o produto de Software específico e que fornece cobertura para o Território onde o Cliente está localizado, conforme listado no Portal GTAC da Web da SISW. O suporte será oferecido durante o horário comercial normal pelo centro de suporte aplicável que cobre o Território, exceto nos feriados que ocorrerem em tais locais.
- 3.1.2. **Nível de Serviços de Manutenção Prata.** Os Clientes de Serviços de Manutenção de nível Prata receberão todos os benefícios do nível Bronze mais os seguintes benefícios adicionais.
- (a) **Contatos técnicos adicionais.** Um (1) contato técnico do Cliente adicional para cada dois (2) contatos técnicos do Cliente.
- (b) **Suporte telefônico.** O Cliente terá o direito de receber suporte telefônico para os produtos do Software Polarion específicos através do número fornecido pela SISW do centro de suporte que oferece esse serviço, conforme listado no Portal GTAC da Web. Se o Cliente tiver feito o licenciamento do Software através de um parceiro de canal autorizado pela SISW, o Cliente terá o direito de receber suporte telefônico de primeira linha do parceiro de canal autorizado durante o horário comercial normal, conforme estabelecido pelo parceiro de canal autorizado pela SISW, exceto em feriados reconhecidos pelo parceiro de canal autorizado.
- (c) **Assistência remota.** A SISW presta serviços de suporte através de conexão remota mediante solicitação e acordo mútuo entre o Cliente e a SISW.
- (d) **A elegibilidade para os Serviços de Hospedagem Polarion.** Os serviços de software gerenciados ou de hospedagem são fornecidos apenas pela SISW aos Clientes do Software Polarion cobertos por um pacote de Serviços de Manutenção de nível Prata ou superior. Tais serviços de software gerenciado ou de hospedagem são compromissos de serviços pagos separadamente e estão sujeitos a um contrato separado celebrado entre a SISW e o Cliente.
- (e) **Suporte alinhado ao Projeto.** Ao receber um roteiro ou plano dos projetos atuais e futuros, a equipe de suporte da SISW levará em consideração essas informações específicas de projeto ao priorizar e tratar de problemas e relatórios de incidentes.
- (f) **Suporte a Grupos.** Mediante solicitação, serão fornecidas instruções de configuração e dicas de ajuste de grupos específicos do problema, de acordo com as práticas recomendadas.
- (g) **Suporte a API.** A SISW fornecerá instruções e diretrizes sobre como usar as APIs fornecidas com o Software Polarion.
- (h) **Tempo de Cobertura e Resposta do Nível de Serviço.** A SISW se empenhará para fornecer uma primeira resposta a qualquer relatório de incidente ou solicitação de suporte de acordo com a tabela abaixo, baseado na complexidade e gravidade do relatório de incidente:

Nível de Classificação do Relatório de Incidente	Nº 1 – Crítico	Nº 2 – Alto	Nº 3 – Geral e Nº 4 – Baixo
Tempo pretendido de resposta	12 horas	24 horas	36 horas

Os tempos de resposta são identificados de acordo com o Nível de Classificação do Relatório de Incidente do GTAC da SISW, que pode ser encontrado no Portal GTAC da Web.

- (i) Horário Comercial. Os serviços de suporte serão prestados pelo centro de suporte que atende o produto de Software específico e que fornece cobertura para o Território onde o Cliente está localizado, conforme listado no Portal GTAC da Web da SISW. O suporte será oferecido durante o horário comercial normal pelo centro de suporte aplicável que cobre o Território, exceto nos feriados que ocorrerem em tais locais.
- 3.1.3. Nível de Serviços de Manutenção Ouro. Os Clientes de Serviços de Manutenção de nível Ouro receberão todos os benefícios do nível Prata (que também incluem os benefícios do nível Bronze) mais os seguintes benefícios adicionais.
- (a) Contatos técnicos adicionais. Três (3) contatos técnicos do Cliente adicionais para cada cinco (5) contatos técnicos do Cliente.
 - (b) Diagnóstico de desempenho. Ao receber um relatório de incidente de baixo desempenho do servidor, a SISW avaliará a configuração do servidor do Cliente, fará uma comparação com a prática recomendada e a experiência adquirida do trabalho geral com a base do cliente e informará ao Cliente quais serão as medidas de correção que poderão ser tomadas. O Cliente terá de implementar essas medidas por si próprio, e a SISW não realizará nenhuma configuração em nome do Cliente, exceto se um compromisso de serviço pago separadamente para tal for assumido entre a SISW e o Cliente.
 - (c) Análise de ambiente programada. Mediante solicitação e em acordo mútuo entre o Cliente e a SISW, a SISW realizará uma avaliação periódica (2 vezes por ano) do ambiente de sistema no qual o Software Polarion está instalado e fornecerá ao Cliente um relatório com instruções de medidas corretivas que podem ser tomadas (como upgrade de hardware ou licenças, etc.).
 - (d) Suporte Planejado para Fins de Semana. Mediante solicitação do Cliente, porém não superior a duas vezes por ano, a SISW disponibilizará um engenheiro de suporte técnico nos fins de semana para prestar serviços de suporte relacionados a quaisquer atividades que envolvam o uso do Software Polarion pelo Cliente durante o fim de semana em questão, desde que (i) tal solicitação seja feita por escrito, no mínimo, duas semanas antes do início do fim de semana especificado, (ii) simultaneamente com a solicitação, os detalhes técnicos da atividade planejada sejam enviados à SISW, tais como, e não se limitando a, o plano do projeto, o cronograma do projeto, os detalhes de contato da equipe do projeto, etc. e (iii) garantir acesso remoto ao ambiente do sistema do Cliente para o engenheiro de suporte técnico da SISW, antecipadamente ao início do fim de semana confirmado, por sua conta e risco. Sujeito à disponibilidade e a taxas adicionais, a SISW poderá, a seu critério, aceitar solicitações adicionais do cliente de suporte nos fins de semana e realizar tais serviços de suporte como serviços profissionais regidos por um contrato separado e declaração de trabalho.
 - (e) Suporte ao Upgrade Polarion. A SISW fornecerá instruções e assistência para o upgrade do software para versão mais nova. Contudo, o Cliente é que terá de realizar o upgrade, a SISW não realizará nenhuma configuração em nome do Cliente, exceto se um compromisso de serviço pago separadamente para tal serviço for assumido entre a SISW e o Cliente.
 - (f) Gerente de Contas Técnico Atribuído. A SISW nomeará um gerente de contas técnico para atuar como ponto central de contato para o Cliente, para que cuide das solicitações de suporte e forneça detalhes de contato direto para esse Representante de Contas Técnico Atribuído.
 - (g) Visita anual no local do Gerente de Contas Técnico Atribuído. Uma vez por ano, o Gerente de Contas Técnico Atribuído entrará em contato com o pessoal técnico do Cliente para agendar um encontro no local do Cliente para discutir o estado da implantação do Software Polarion e responder às perguntas que o pessoal técnico possa ter.
 - (h) Tempo de Cobertura e Resposta do Nível de Serviço. A SISW se empenhará para fornecer uma primeira resposta a qualquer relatório de incidente ou solicitação de suporte de acordo com a tabela abaixo, baseado na complexidade e gravidade do relatório de incidente:

Nível de Classificação do Relatório de Incidente	Nº 1 – Crítico	Nº 2 – Alto	Nº 3 – Geral e Nº 4 – Baixo
Tempo pretendido de resposta	1 hora	6 horas	12 horas

Os relatórios de incidentes ou solicitações de suporte com classificação de gravidade "1-Crítico" deverão ser iniciados por telefone. Os tempos de resposta são identificados de acordo com o Nível de Classificação do Relatório de Incidente do GTAC da SISW, que pode ser encontrado no Portal GTAC da Web.

- (i) Horário Comercial. Os serviços de suporte serão prestados pelo centro de suporte aplicável que atende o produto de Software específico e cobre o Território onde o Cliente está localizado, conforme listado no Portal GTAC da Web da SISW. Para os Clientes de Serviços de Manutenção nível Ouro, o suporte será disponibilizado em qualquer horário do dia, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais ou regionais onde o centro de suporte aplicável está localizado.
- 3.2. Ambiente Operacional Não Suportado. Os Serviços de Manutenção se aplicam somente à operação do Software Polarion, quando utilizado sob as condições e no ambiente para os quais foi designado, conforme descrito na licença e na documentação aplicável do Software. A SISW não é obrigada a prestar Serviços de Manutenção se o Software Polarion estiver sendo executado em uma plataforma não suportada ou se tiver sido modificado ou alterado por qualquer pessoa que não seja a SISW ou qualquer uma de suas coligadas ou subcontratadas, exceto se tal alteração tiver sido feita de acordo com a ordem expressa da SISW. Configurações suportadas e ambientes de hardware estão descritas na documentação do Software ou podem ser encontrados no site da SISW ou no Portal GTAC da Web.
- 3.3. Pré-requisitos de Conhecimento. O Software Polarion destina-se ao uso comercial ou educacional por profissionais da computação. A administração dos produtos do Software Polarion exige um conjunto básico de habilidades técnicas, incluindo, mas não se limitando a, experiência com instalação e manutenção de tecnologias de produção baseadas na web. Os Clientes são responsáveis pela administração e pelo upgrade de suas próprias instalações. Após a aquisição dos pacotes de Serviços de Manutenção, a SISW fornecerá instruções especializadas para fazer isso, mas a SISW não poderá fornecer assistência passo a passo de manutenção e instalação. Caso queira mais assistência para esse nível de implementação, considere os recursos publicados no site da SISW ou no Portal GTAC da Web.