

Software Camstar Enterprise

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 serviços 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 pelo cliente eletronicamente (aqui referido como "Contrato"). Estes termos e condições (o "Aditamento Camstar") são específicos para o software Camstar Enterprise ("Software Camstar Enterprise") e não 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 mesmo, terão precedência e substituirão os termos do Contrato com relação ao Software Camstar Enterprise.

Os termos e condições adicionais do Software Camstar Enterprise são os seguintes:

1. **Definições.** Termos em letras maiúsculas utilizados neste Aditamento terão o mesmo significado que o definido no Contrato, a menos que sejam definidos de outra forma neste Aditamento. Para fins de licenças de Usuário Ativo do Software Camstar Enterprise, os termos "Território" e "Usuários Autorizados", conforme definidos no Contrato, não são aplicáveis. As definições a seguir são específicas para o Software Camstar e não para qualquer outro software fornecido sob este Contrato:
 - 1.1. "Licença de Usuário Ativo" terá o significado definido na Cláusula 2 abaixo.
 - 1.2. "Software Camstar Enterprise" são todos os softwares vendidos pela SISW sob o nome genérico Camstar, ou qualquer nome de sucessor que possa ser escolhido pela SISW, com exceção de licenças de software que sejam vendidas como software e como serviço ("SaaS"), que devem ser vendidas sob um contrato separado.
 - 1.3. "Afiliadas de Clientes" são aquelas empresas que controlam, são controladas por, ou estão sob controle comum do Cliente. Para efeitos dessa definição, "controle" é definido como propriedade direta ou indireta de mais de 50% das ações com direito a voto de uma afiliada.
 - 1.4. "Localização" é a localização do Cliente listado em um LSDA na qual um Software Camstar Enterprise será instalado. Um Cliente pode ter várias Localizações, e cada uma terá um número específico de licença de Usuário Ativo do Software Camstar Enterprise associada a ela. Cada licença de Usuário Ativo está limitada à utilização por parte do Cliente para o benefício da localização associada com a licença de Usuário Ativo. Não obstante qualquer disposição contrária contida no Contrato, o Cliente não pode transferir o Software Camstar Enterprise ou as licenças de Usuário Ativo para um local diferente sem o prévio consentimento por escrito da SISW.
 - 1.5. "Multiplexing" é o uso de hardware ou software para agrupar conexões, redirecionar informações ou reduzir o número de usuários que acessam diretamente ou utilizam o Software Camstar Enterprise (por vezes referido como "pooling").
 - 1.6. "Usuários" são os funcionários do Cliente, de Afiliados dos clientes e dos consultores, agentes e prestadores de serviços do Cliente que não são concorrentes da SISW, desde que o consultor, agente ou prestador de serviços tenha concordado, por escrito, com as restrições sobre o uso do Software e obrigações de confidencialidade e sigilo não menos rigorosas do que as estabelecidas no Contrato. O termo Usuários também inclui dispositivos que estão conectados com o Software Camstar Enterprise, incluindo, mas não limitado a, interfaces de usuário baseadas em Web, conexões do browser, Terminais shop floor (PCs), dispositivos shop floor multiplexados através de um único PC - incluindo dispositivos de RF, terminais de coleta de dados, dispositivos móveis, terminais Windows CE, e conexões de interface de ou para o Software Camstar Enterprise instalado em um local específico.
2. **Tipos de Licença.** A Cláusula 2.3 do Contrato é neste ato alterada para adicionar o seguinte tipo de licença que está disponível com relação ao Software Camstar Enterprise: "Licença de Usuário Ativo", que significa que o acesso ao Software Camstar Enterprise será limitado ao número máximo de Usuários para os quais tenham sido validamente adquiridos no âmbito do Contrato para uma locação específica. "O Multiplexing não deve reduzir o número de licenças de Usuários Ativos; cada indivíduo registrado ou dispositivo conectado em um dispositivo de multiplexação deve contar como uma licença de Usuário Ativo".
3. **Serviços de Suporte.** A Cláusula 3 do Contrato não se aplica ao Software Camstar Enterprise. Os serviços de suporte para o Software Camstar Enterprise estarão disponíveis ao Cliente de acordo com os termos e condições incorporados aqui como Anexo 1.

ANEXO 1

Anexo de Suporte Software Camstar Enterprise

1. Serviços de Suporte.

Sujeitos ao pagamento pelo Cliente das Taxas de suporte e/ou subscrição aplicáveis, a SISW envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar serviços de suporte, de acordo com os termos do presente Anexo 1 ("Serviços de Suporte").

1.1 Serviço de Suporte Bronze.

- (a) Suporte Online. Clientes de Suporte Bronze estão autorizados a criar, gerenciar e solicitar avaliação de incidentes online. O acesso ao Site de Suporte Técnico Camstar (<http://support.camstar.com>), incluindo a base de conhecimento Camstar Platform Enterprise e a documentação, está disponível 24 horas por dia/sete dias por semana ("24/7").
- (b) Suporte por Telefone. Os Clientes de Suporte Bronze podem contatar o Centro de Suporte Técnico Camstar mais próximo de sua localização com problemas ou questões durante o horário normal de negócios. O Cliente deve apresentar informações suficientes sobre o problema ou erro suspeito e as circunstâncias em que ocorreram para que a SISW possa recriar o problema em seus sistemas. A SISW terá tempo alvo de resposta de 8 (oito) horas úteis a partir da solicitação do incidente.
- (c) Contatos Técnicos. Os Clientes de Suporte Bronze designarão 2 (dois) funcionários que tenham recebido treinamento da SISW no Software Camstar Enterprise como contatos técnicos nomeados. Estes contatos técnicos designados serão os principais contatos nas instalações do Cliente, que entrará em contato com a SISW para Serviços de Suporte. Além disso, um contato técnico do cliente deve estar presente no momento que a SISW fornecer quaisquer serviços de suporte. Os Contatos técnicos iniciais do cliente podem ser alterados ao longo do tempo, mediante notificação por escrito antecipada para a SISW.
- (d) Correções e Atualizações. Durante a vigência do Plano de Suporte, se a SISW fizer uma correção ou atualização para a versão do Software Camstar Enterprise sendo utilizada pelo Cliente ("Update") e tal atualização for disponibilizada sem custo adicional para os clientes do Software Camstar Enterprise da SISW, ela fornecerá ao Cliente uma (1) cópia de tal Atualização, junto com qualquer documentação, instruções aplicáveis ou utilitários de conversão de dados, numa base de troca. O Cliente está autorizado a substituir cada cópia autorizada do software empresarial Camstar coberto por este Plano de Suporte pela atualização do Software Camstar Enterprise. O uso pelo Cliente de cada atualização do software fornecida pelo presente Plano de Suporte está sujeito aos mesmos termos e condições da licença que a versão original do Software Camstar Enterprise sendo substituída.
 - (i) Incompatibilidade de Hardware. Se um hardware, modificação ou atualização de sistema operacional, for necessário para o uso de uma Atualização do Software Camstar Enterprise, a SISW envidará todos os esforços razoáveis para informar o cliente antecipadamente sobre tais exigências de Atualização. O Cliente é o único responsável pela aquisição, instalação e suporte de qualquer hardware ou sistema operacional que seja necessário para corrigir os problemas no desempenho de, ou para operar Atualizações para, o Software Camstar Enterprise, às suas custas.
 - (ii) Compatibilidade com Software não Suportado. Caso se torne necessário para o Cliente atualizar ou modificar qualquer software que não está abrangido por este Plano de Suporte (ou outro Plano de Suporte de software entre o Cliente e a SISW) para que esse tipo de software funcione com uma atualização do Software Camstar Empresarial, o Cliente será o único responsável pela aquisição ou modificação de tal software, às suas custas.
 - (iii) Novo Software não Incluído. Novas versões ou aperfeiçoamentos do Software Camstar Enterprise, que geralmente não são disponibilizadas aos clientes da SISW sem o pagamento de Taxas de Suporte ou de assinatura adicional não estão incluídas no âmbito deste Plano de Suporte, mas podem estar disponíveis para o Cliente ao longo do tempo por um custo adicional. No caso de uma disputa sobre se um produto é uma atualização ou nova versão, a opinião da SISW prevalecerá, desde que a SISW trate o Cliente da mesma forma que trata os seus outros clientes em situação semelhante.

1.2 Serviço de Suporte Silver. Clientes de Suporte Silver receberão todos os benefícios do Suporte Bronze além dos seguintes benefícios adicionais.

- (a) A SISW terá um tempo de resposta alvo de 4 (quatro) horas úteis a partir da solicitação do incidente.
- (b) 1 (um) contato técnico adicional ao cliente, gerando um total de 3 (três) contatos técnicos.

- (c) Serviço de Suporte Emergencial. Apoio telefônico emergencial estará disponível 24/7 exclusivamente para abordar situações em que a instalação do Software Camstar Enterprise deixe de funcionar totalmente ou cause uma perturbação grave nas operações do Cliente. O apoio hotline 24 horas só deve ser utilizado fora do horário comercial normal; por favor, contate o Departamento de suporte Camstar diretamente durante o horário comercial.
- (d) Assistência a Conversão de Metadados. A SISW fornecerá assistência para a conversão de metadados, sem nenhum custo para o Cliente uma vez por ano por Localização. Todas as conversões adicionais estarão sujeitas às taxas adicionais.
- 1.3 Serviço de Suporte Gold. Clientes de Suporte Gold receberão todos os benefícios do Suporte Silver, além dos seguintes benefícios adicionais.
- (a) A SISW terá como alvo um tempo de resposta de 2 (duas) horas úteis a partir da solicitação do incidente.
- (b) 2 (dois) contatos técnicos adicionais do Cliente, com um total de 5 (cinco) contatos técnicos.
- (c) Suporte global com relação a solicitações de incidentes fora do horário comercial local.
- (d) acesso ao Centro de Soluções SISW GTAC.
- (e) diagnósticos remotos e solução de problemas em tempo real
- (f) Suporte pré-arranjado aos fins de semana para a implementação ou atualização de situações go-live.
- (g) Compra opcional de ofertas de suporte adicional, somente para clientes de Suporte Gold. Estas ofertas de suporte de até 2 (duas) semanas de serviços pré-dispostas a cada seis (6) meses podem incluir consultas "How To", purga de dados e assistência de arquivo de dados, aplicativos e banco de dados remoto.
- 1.4 Priorização de Serviço. A SISW envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para prestar serviços de suporte o mais rápido possível. No entanto, os pedidos de incidente são automaticamente encaminhados para os recursos apropriados dentro da SISW com base na gravidade e complexidade.
- 1.5 Correção de Erros. Se o Software Camstar Enterprise não funcionar essencialmente de acordo com as especificações previstas na documentação fornecida pela SISW, ou se existir um erro na documentação, a SISW substituirá ou corrigirá o Software Camstar Enterprise defeituoso ou a documentação. A SISW exercerá um nível de esforço proporcional à gravidade do erro, desde que a SISW não tenha a obrigação de corrigir todos os erros no Software Camstar Enterprise. A SISW fornecerá ao Cliente quaisquer procedimentos para evitar o erro ou desvio conhecidos o mais rapidamente possível após o Cliente notificar a SISW de um erro reproduzível que faça com que o Software Camstar Enterprise deixe de estar em conformidade com as especificações estabelecidas em sua documentação. Além disso, a SISW envidará todos os esforços comercialmente razoáveis para corrigir qualquer não conformidade reprodutível dentro de um prazo razoável, após a SISW ser capaz de verificar e reproduzir o erro reportado. Este serviço pode ser fornecido por acesso remoto para o computador do cliente ou pelo fornecimento de meios tangíveis, dependendo da natureza do problema.
- 1.6 Ambiente Operacional; Sem Modificações. Este Plano de suporte se aplica somente à operação do Software Camstar Enterprise, quando utilizado nas condições e no ambiente para o qual foi concebido, conforme descrito na licença e na documentação do Software Camstar Enterprise. A SISW não é obrigada a fornecer serviços de suporte se o Software Camstar Enterprise for modificado ou alterado por alguém que não seja a SISW, a menos que essa alteração seja feita sob orientação expressa da SISW. As configurações suportadas e ambientes de hardware estão documentados na Matriz de Lançamento Camstar encontrada no site.
- 1.7 Incapacidade de Corrigir. Se a SISW for incapaz de corrigir uma não conformidade material entre o Software Camstar Enterprise e sua documentação num prazo razoável, a SISW pode oferecer ao cliente a escolha de cancelar a parte pro-rata do Suporte anual ou as Taxas de Subscrição como único recurso do Cliente.
- 1.8 Apenas Versões Atuais. A SISW irá suportar a versão atual e 2 (duas) versões anteriores do Software Camstar Enterprise, e não terá nenhuma obrigação de fornecer Serviços de Suporte ao Cliente, se este não implantar uma nova versão do Software Camstar Enterprise dentro de dois (2) anos depois de ser entregue pela SISW, e se a dificuldade em dar origem a um pedido de suporte estiver relacionada com uma versão sem suporte que iria ser resolvida através da implantação de uma versão suportada. Além disso, atualizações e outros softwares corretivos (por exemplo, hotfixes) que são liberados pela SISW ao Cliente devem ser aplicados pelo Cliente imediatamente após o recebimento. No caso de uma atualização existente abordar um problema conhecido para a respectiva versão de lançamento do Cliente, em seguida, tal atualização será considerada uma resolução. Correções específicas dos Clientes não serão fornecidas ou suportadas a menos que um erro seja confirmado pela SISW e não abordado em um Update ou versão de atualização disponível no momento. No caso de uma correção específica para o cliente ser gerada pela SISW, será de responsabilidade da SISW incorporá-la em uma atualização e responsabilidade do cliente aplicar o referido Update.

1.9 Serviços Adicionais. Serviços fora do nível de suporte do Cliente ou fora do escopo deste Plano de Suporte podem estar disponíveis ao longo do tempo por um custo adicional. Por exemplo, consultoria, instalação e configuração de sistemas do Cliente, treinamento do usuário final, programação personalizada, e outros serviços no local do cliente não estão incluídos abaixo, mas podem estar disponíveis numa base de custos adicionais sob um contrato separado com a SISW.

1.10 Software de Terceiros. A SISW somente certifica Softwares de Terceiros que funcionem em conjunto com o Software Camstar Enterprise, de acordo com sua documentação relacionada. Qualquer uso de outro Software de Terceiros pelo Cliente, seja como um produto independente ou em conjunto com o Software Camstar Enterprise, não foi testado e não é certificado pela SISW. Enquanto a SISW puder auxiliar o Cliente com a interoperabilidade do software de terceiros com o Software Camstar Enterprise, ela não terá a obrigação de apoiar Softwares de Terceiros.

2. Prazo.

2.1 O Cliente poderá adquirir serviços de suporte por um prazo inicial de manutenção anual. Depois disso, os serviços de manutenção serão automaticamente renovados por períodos sucessivos de 1 (um) ano, salvo renúncia por qualquer das partes, mediante notificação escrita à outra parte com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do vencimento do prazo inicial ou qualquer prazo de renovação. A SISW pode ajustar as taxas de manutenção do software para um período de renovação, desde que forneça notificação por escrito ao Cliente, com pelo menos 60 (sessenta) dias antes do término do prazo então vigente. Se o Cliente adquirir licenças de Software adicionais durante a vigência do presente Contrato, a SISW irá ratear as taxas anuais de manutenção de tal Software adicional, para que coincidam com o prazo inicial de manutenção e com o ciclo de faturamento.

2.2 A Aquisição de serviços de manutenção para um Local do Cliente está sujeita a aquisição de serviços para todos os módulos do Software Camstar Enterprise licenciados para uso neste local. Caso o cliente deixe de renovar ou cancelar a manutenção, e mais tarde deseje reiniciar a manutenção, ele deverá pagar um montante equivalente a todas as taxas de manutenção anteriores e mais 25% (vinte e cinco por cento) além de quaisquer outras taxas necessárias para atualizar o Software Camstar Enterprise até a versão então em vigor.

3. Obrigações do Cliente.

A SISW não tem nenhuma obrigação de fornecer serviços de suporte, a menos que as seguintes condições sejam satisfeitas em todos os momentos que este Plano de Suporte estiver em vigor:

3.1 Contatos Técnicos. O Cliente deve sempre ter pelo menos dois funcionários com conhecimento técnico e treinados como seus contatos técnicos designados.

3.2 Acesso e Dados. O Cliente deve fornecer à SISW acesso remoto seguro aos sistemas de computador do cliente que estejam executando o Software Camstar Enterprise. Os protocolos de acesso e senhas a serem utilizados para esse acesso serão determinados pelos contatos técnicos de cada parte de tempos em tempos. O Cliente deve fornecer à SISW as cópias dos dados dos clientes, mediante solicitação razoável da SISW, a fim desta fornecer os Serviços de Suporte.