

Software Polarion

Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto de Software Polarion (“Termos de Manutenção do Polarion”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como “POLAR” (“Software Polarion”). Estes Termos de Manutenção do Polarion, em conjunto com os Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW, o EULA e outros Termos Suplementares pertinentes, constituem o contrato entre as partes (“Contrato”).

1. **DEFINIÇÕES.** Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o mesmo significado definido no Contrato. As seguintes definições adicionais se aplicam a estes Termos de Manutenção do Polarion:
 - (a) “Níveis de Suporte” significa os vários níveis dos Serviços de Manutenção oferecidos conforme estes Termos de Manutenção do Polarion.
 - (b) “Relatório de Incidente” significa uma consulta do Cliente registrada por telefone ou eletronicamente no site de suporte GTAC.

2. **NÍVEIS DE SUPORTE.** O Cliente receberá os Serviços de Manutenção conforme o nível de Suporte em Níveis indicado no respectivo Formulário de Pedido: “Bronze”, “Prata” ou “Ouro”. Cada nível de Suporte concede um nível diferente de serviço, conforme especificado abaixo.
- 2.1. **Nível Bronze.** O Cliente receberá os Serviços de Manutenção conforme especificado nos Termos Gerais dos Serviços de Manutenção da SISW, com as seguintes modificações e serviços adicionais:
 - (a) Sem Suporte Telefônico. O suporte telefônico para o Software Polarion não está incluído.
 - (b) Suporte on-line. Os Clientes do nível Bronze estão autorizados a gerar Relatórios de Incidentes somente através do Portal do GTAC. O gerenciamento e a análise dos Relatórios de Incidentes serão realizados on-line. O acesso via Web ao portal GTAC está disponível vinte e quatro horas por dia/sete dias por semana (“24/7”).
 - (c) Contatos técnicos. Os Clientes com Serviços de Manutenção de nível Bronze devem selecionar um (1) funcionário do Cliente que tenha recebido treinamento da SISW para o Software Polarion, como um contato técnico designado. Esse contato técnico será o principal contato dentro das instalações do Cliente para falar com a SISW sobre Serviços de Manutenção, e ele precisa estar presente no momento em que a SISW prestar os 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) Serviços Adicionais. Além disso, a SISW prestará os seguintes serviços à clientes de Serviços de Manutenção de nível Bronze:
 - Instruções de instalação, atualização e configuração do Software Polarion;
 - Instruções sobre outras extensões de software disponíveis no Portal de Extensão Polarion;
 - Análise dos logs do Software Polarion;
 - Acesso aos recursos de autoatendimento da SISW para o Software Polarion no portal GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (o “Portal GTAC”).
 - (e) Comprometimento de resposta conforme a gravidade. A SISW envidará esforços pertinentes para prestar Serviços de Manutenção prontamente por ordem de chegada. Os Relatórios de Incidentes são escalados com base na gravidade e complexidade. Inicialmente, o Cliente classifica cada Relatório de Incidente de acordo com as seguintes classes de prioridade. Se uma classe de prioridade não for definida pelo Cliente, o relatório será considerado como “Geral”. A decisão final sobre a classe de prioridade será tomada pela SISW, a seu exclusivo critério.

Crítico	Reservada exclusivamente para incidentes nos quais o sistema de produção do Cliente esteja inativo ou quando o Cliente pretenda iniciar seu sistema de produção muito em breve, e esse problema irá impedir o início das operações do sistema de produção.
Alto	Perda grave de funcionalidade, mas o sistema de produção do Cliente continua operando, e o processamento pode continuar.
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.
Baixo	Solicitação de serviço, informação ou quando um problema de menor impacto for identificado.

- (f) Objetivos de Tempo de Resposta para o Relatório de Incidente. A SISW envidará esforços pertinentes para dar uma primeira resposta a um Relatório de Incidente dentro dos seguintes prazos, de acordo com a classificação do relatório:

Nível de Classificação do Relatório de Incidente	Crítico	Alto	Médio/Geral e Baixo
Objetivo de Tempo de Resposta	24 horas	36 horas	48 horas

2.2. Nível Prata. Os Clientes do nível Prata receberão todos os benefícios do nível Bronze mais os seguintes benefícios adicionais:

- (a) Contatos técnicos adicionais. Um contato técnico adicional do Cliente no total de dois contatos técnicos do Cliente.
- (b) Suporte telefônico. O Cliente tem o direito de receber suporte por telefone para o Software Polarion, conforme descrito nos Termos Gerais de Manutenção.
- (c) Assistência remota. A SISW presta serviços de suporte através de conexão remota mediante e acordo mútuo entre o Cliente e a SISW.
- (d) A elegibilidade para os Serviços de Hospedagem Polarion. Os serviços de hospedagem na nuvem ou de software gerenciado são fornecidos pela SISW apenas aos Clientes do Software Polarion com cobertura dos Serviços de Manutenção de nível Prata ou superior. Tais serviços de software gerenciado ou de hospedagem em nuvem são 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 em andamento e futuros, a SISW levará em consideração essas informações específicas de projeto ao priorizar e tratar de questões e Relatórios de Incidentes.
- (f) Suporte a Grupos. Mediante solicitação, serão fornecidas instruções específicas e dicas de ajuste de grupos, 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) Objetivos de Tempo de Resposta para o Relatório de Incidente. A SISW envidará esforços pertinentes para dar uma primeira resposta a um Relatório de Incidente dentro dos seguintes prazos, de acordo com a classificação do relatório:

Nível de Classificação do Relatório de Incidente	Crítico	Alto	Médio/Geral e Baixo
Objetivo de Tempo de Resposta	12 horas	24 horas	36 horas

2.3. Nível Ouro. Os Clientes de Serviços de Manutenção de nível Ouro receberão todos os benefícios do nível Prata mais os seguintes benefícios adicionais.

- (a) Contatos técnicos adicionais. Três contatos técnicos do Cliente adicionais no total de cinco 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 ao trabalhar com a base de clientes geral 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 programada de ambiente. Mediante solicitação e sujeito a um acordo 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 atualização de hardware ou licenças etc.).
- (d) Suporte Planejado para Fins de Semana. Mediante solicitação do Cliente, porém não mais do que duas vezes por ano, a SISW disponibilizará um técnico de suporte no fim 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, o plano do projeto, o cronograma do projeto, os detalhes de contato da equipe do projeto etc. e (iii) o Cliente garanta e confirme antes do início do fim de semana em questão o acesso remoto do técnico de suporte da SISW ao ambiente do sistema do Cliente, 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 e SOW (Declaração de Trabalho) separados.

- (e) Suporte à Atualização do Polarion. A SISW fornecerá instruções e assistência para a atualização do software para versão mais nova. Contudo, é responsabilidade do Cliente a realização da atualização, a SISW não realizará nenhuma configuração em nome do Cliente, exceto se uma contratação separada para tal serviço for realizada entre a SISW e o Cliente.
- (f) Gerente de Contas Técnico Designado. A SISW irá designar um gerente de contas técnico principal para atuar como um único ponto de contato do Cliente com relação às solicitações de suporte. A SISW fornecerá detalhes de contato direto para esse gerente de contas técnico.
- (g) Visita local anual. Uma vez por ano, o gerente de contas técnico designado terá uma reunião com os contatos técnicos do Cliente na localidade do Cliente para discutir a implementação do Software Polarion e responder questionamentos.
- (h) Objetivos de Tempo de Resposta para o Relatório de Incidente. A SISW envidará esforços pertinentes para dar uma primeira resposta a um Relatório de Incidente dentro dos seguintes prazos, de acordo com a classificação do relatório:

Nível de Classificação do Relatório de Incidente	Crítico	Alto	Médio/Geral e Baixo
Objetivo de Tempo de Resposta	1 hora	6 horas	12 horas

Os Relatórios de Incidentes ou solicitações de suporte com classificação de “Crítico” serão iniciados por telefone.

- (i) Horas de suporte estendido. A SISW aceitará Relatórios de Incidentes 24 horas por dia, de segunda a sexta-feira. O escritório local correspondente atenderá em inglês no horário comercial normal, de acordo com o respectivo fuso horário. Após o expediente local, o relatório será conduzido pela próxima equipe de suporte disponível.
- 3. PRÉ-REQUISITOS DE CONHECIMENTO.** O Software Polarion destina-se ao uso comercial ou educacional por profissionais da computação. A administração 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. O Cliente é responsável por administrar e atualizar as instalações do Software Polarion. Após a contratação dos Serviços de Manutenção, a SISW fornecerá instruções especializadas sobre como fazer isso, mas a SISW não fornecerá assistência de manutenção e instalação passo a passo. Caso o Cliente queira assistência adicional para esse nível de implementação, deve considerar os recursos publicados no site da SISW ou no Portal GTAC.