

Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW

A Siemens Industry Software Inc. ou uma de suas empresas afiliadas da Siemens Industry Software (“SISW”) e o Cliente firmaram um Contrato de Licença de Usuário Final com Termos Suplementares (“Contrato”). Todos os Serviços de Manutenção sob o Contrato são regidos por estes Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW (“Termos Gerais de Manutenção”) junto com quaisquer termos de manutenção específicos do produto aplicáveis encontrados em <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. Em caso de conflito, os termos de manutenção específicos do produto substituirão estes Termos Gerais de Manutenção. A SISW pode modificar todos os termos dos Serviços de Manutenção oportunamente, desde que, no entanto, quaisquer modificações só entrem em vigor após a renovação dos Serviços de Manutenção pelo Cliente, seja de maneira autônoma ou como parte de uma Subscrição; as alterações não podem entrar em vigor durante o período atual dos Serviços de Manutenção sem o expresse consentimento do Cliente. Os termos iniciados por letras maiúsculas têm o significado conforme definido no Contrato.

- SERVIÇOS BÁSICOS DE MANUTENÇÃO.** Os Serviços de Manutenção consistem em (a) atualizações de Software, (b) correções de Erros (conforme definido abaixo), e (c) suporte técnico. As Licenças Perpétuas de Software não incluem Serviços de Manutenção, que devem ser contratados separadamente. Os Serviços de Manutenção estarão disponíveis nos termos deste Contrato na medida em que a SISW disponibilizar tais serviços a sua base geral de clientes.
- SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ADICIONAIS E OPCIONAIS.** Para determinados Produtos da SISW, níveis e serviços de suporte adicionais podem estar disponíveis para compra, conforme especificado nos Termos de Serviços de Manutenção Específicos, incluindo níveis de suporte aprimorados e serviços opcionais, como suporte remoto, serviço de diagnóstico baseado em agente ou monitoramento remoto, serviço no local do Cliente, suporte para versões anteriores e horas de suporte estendidas.
- PERÍODO DE MANUTENÇÃO.** O Cliente pode contratar os Serviços de Manutenção da SISW ou de uma afiliada da SISW por um período anual inicial de manutenção ou outro período de tempo especificado no Formulário de Pedido. A partir de então, os Serviços de Manutenção serão renovados automaticamente por períodos sucessivos de um ano, a menos que quaisquer uma das partes rescinda o Contrato enviando uma notificação por escrito com pelo menos 30 (trinta) dias antes da expiração do prazo atual. O Cliente deve arcar com os pagamentos até o final do período vigente. Se o Cliente adquirir licenças ou Produtos adicionais, a SISW poderá ajustar o prazo de manutenção anual e fazer um cálculo pro rata das taxas anuais para que o período de manutenção existente coincida com o ciclo de faturamento.
- NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE.** Novas versões do Software podem ser uma versão pontual que geralmente consiste em correções de Erros (“Versão Pontual”) ou uma versão principal que geralmente é uma nova versão do Software que contém funcionalidade nova ou aprimorada (“Versão Principal”). Como parte dos Serviços de Manutenção, o Cliente receberá novas Versões Pontuais e Versões Principais conforme liberadas para os clientes da SISW em geral. Este direito não se estende a qualquer versão, módulo, opção, produto futuro ou qualquer atualização na funcionalidade ou desempenho do Software que a SISW desenvolva como um produto personalizado para um único cliente ou que a SISW desenvolva e licencie como um produto separado. O Cliente é responsável pela instalação e implementação de qualquer nova versão e qualquer conversão de dados necessária. O Cliente é responsável pela compatibilidade e configuração de seu próprio equipamento e software com os Produtos e pode adquirir pacotes adicionais de Serviços de Manutenção ou Serviços Profissionais separados para assistência.
- MANUTENÇÃO DE VERSÕES ANTERIORES DO SOFTWARE.** Mediante uma Versão Pontual ou uma Versão Principal, a SISW manterá a versão atual e a Versão Pontual mais recente relacionada à Versão Principal imediatamente anterior. Se um Erro tiver sido corrigido em uma atualização da Versão Principal anterior, a SISW pode solicitar ao Cliente para fazer uma atualização da Versão Pontual que contém a correção do Erro ao invés de fornecer um “patch” ou solução alternativa em separado.
- SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO ESTENDIDOS E EM FIM DE VIDA ÚTIL.** A critério exclusivo da SISW, a SISW pode substituir produtos com funcionalidade e recursos semelhantes para Software Descontinuado, sem custo adicional para o Cliente, ou oferecer Serviços de Manutenção Estendidos ou em Fim de Vida Útil para determinados Produtos, sujeitos a uma taxa adicional. Os Serviços de Manutenção Estendidos oferecem suporte a Produtos após a expiração do

suporte principal. Os Serviços de Manutenção em Fim de Vida Útil oferecem suporte a Produtos que não são mais distribuídos e não têm mais o suporte da SISW em geral e que não são cobertos por serviços de Suporte principal ou Estendido.

- 7. CORREÇÕES DE ERROS.** Um Erro significa que o Produto não corresponde substancialmente ao que está declarado na Documentação (“Erro”). O Cliente pode relatar qualquer suspeita de Erro à SISW e fornecer à SISW uma descrição detalhada por escrito e documentada sobre a suspeita de Erro. O Cliente deve cooperar com as investigações da SISW relacionadas ao Erro relatado. Se a SISW descobrir que o Software contém um Erro, a SISW envidará esforços pertinentes para corrigir o Erro por meio de um “patch”, uma solução alternativa ou na próxima Versão Pontual ou Versão Principal do Software, a critério da SISW.
- 8. SUPORTE TÉCNICO (HORÁRIO NORMAL DE FUNCIONAMENTO).** O Cliente pode receber suporte por telefone ligando para a central de suporte que atende o Produto específico, conforme descrito em <http://www.siemens.com/gtac>. O suporte está disponível durante o horário comercial normal, exceto feriados locais, de acordo com a central de suporte que cobre a área geográfica onde o Cliente está autorizado a usar os Produtos. Se o Cliente tiver licenciado ou comprado o Produto através de um revendedor, o Cliente poderá receber suporte telefônico de primeira linha de tal parceiro durante o horário comercial estabelecido pelo parceiro, exceto feriados. No site de suporte, o Cliente também pode registrar solicitações de suporte ao Produto, relatar suspeitas de Erros, monitorar o progresso das solicitações, baixar correções e soluções alternativas, trocar informações em um fórum da comunidade e acessar notas de versão e outras informações do Produto. Se solicitado pela SISW, o Cliente permitirá que a SISW execute os Serviços de Manutenção nas instalações do Cliente ou por meio de tecnologia remota de compartilhamento de tela.
- 9. CONTATO TÉCNICO.** A SISW pode exigir que o Cliente designe um ou mais funcionários como contatos técnicos para os Serviços de Manutenção. O funcionário será treinado nos Produtos SISW aplicáveis e atuará como contato principal para solicitar e receber Serviços de Manutenção.
- 10. LIMITAÇÃO DE RECURSOS.** A responsabilidade exclusiva da SISW e a única solução exclusiva para o Cliente no caso de não ser possível corrigir um Erro será que o Cliente poderá rescindir os Serviços de Manutenção do Produto diretamente afetado pelo Erro e receber um reembolso proporcional das taxas pagas pelo restante do atual período dos Serviços de Manutenção para tal Produto.
- 11. TAXAS INICIAIS E DE RENOVAÇÃO.** Para pedidos diretos do Cliente à SISW, as taxas dos Serviços de Manutenção serão estabelecidas no Formulário de Pedido. A SISW pode aumentar suas taxas de manutenção, notificando o Cliente pelo menos sessenta (60) dias antes da expiração do prazo atual. O Cliente deve adquirir os Serviços de Manutenção para todos os Produtos suportados usados em um único local.
- 12. MATERIAL DE TERCEIROS.** A SISW somente certifica que produtos de terceiros fornecidos pela SISW funcionarão em conjunto com os Produtos de acordo com a Documentação. Qualquer outro uso de produtos de terceiros pelo Cliente, seja como um produto autônomo ou em conjunto com os Produtos, não foi testado e não é certificado pela SISW. Embora a SISW possa auxiliar o Cliente na interoperabilidade de produtos de terceiros com os Produtos, a SISW não tem obrigação de oferecer suporte a produtos adquiridos de terceiros. O Cliente deve garantir que a SISW tenha o direito de usar quaisquer produtos de terceiros ou outra propriedade intelectual de terceiros disponibilizada à SISW pelo Cliente, conforme necessário para a prestação dos Serviços Profissionais.
- 13. AMBIENTE OPERACIONAL NÃO SUPORTADO.** Os Serviços de Manutenção aplicam-se apenas à operação dos Produtos quando utilizados de acordo com o Contrato e a respectiva Documentação. A SISW não está obrigada a fornecer Serviços de Manutenção para Produtos executados em plataformas sem suporte ou para Produtos que tenham sido modificados por alguém que não seja da SISW, afiliadas da SISW ou subcontratadas da SISW, por orientação expressa da SISW. Configurações e ambientes de hardware suportados estão descritos na Documentação ou podem ser encontrados no Portal GTAC.
- 14. FORNECEDORES TERCEIROS DE HOSPEDAGEM.** Se o Cliente usar um terceiro aprovado para hospedar o Software em nome do Cliente, o Cliente deverá demonstrar que quaisquer Erros relatados não são resultantes de tal hospedagem de terceiros (por exemplo, reproduzindo o problema no hardware físico).