

Software XHQ

Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto de Software XHQ (“Termos de Manutenção do XHQ”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como “XHQ.” Estes Termos de Manutenção do XHQ, 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 significado conforme definido no Contrato. As seguintes definições adicionais se aplicam a estes Termos de Manutenção do XHQ:
 - (a) “Relatório de Incidente (IR)” significa uma consulta do Cliente relacionada ao Software XHQ.
 - (b) “Tempo de Resposta”: o tempo decorrido desde o recebimento de um incidente de suporte através de um dos canais fornecidos pela SISW (portal web, telefone, e-mail) até a primeira resposta de um especialista/técnico de suporte da SISW.

2. **TERMOS E CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE.**
 - 2.1 **Serviços de Manutenção de Software.** Os Serviços de Manutenção não incluem serviços de customização do Software XHQ.
 - 2.2 **Novas versões.** As versões do Software XHQ são classificados como principais ou secundárias. O primeiro dígito representa a versão principal. O segundo dígito (depois do ponto) representa a versão secundária. Tanto a versão principal quanto a secundária contêm funcionalidades estendidas significativas e podem conter correções de bugs.
 - 2.3 **Manutenção de versões anteriores.** Haverá suporte para a versão mais atual e para duas versões anteriores.
 - 2.4 **Correção de Erros.** Para ser elegível para correção de Erros, o incidente relatado deve ser reproduzível em um ambiente de sistema neutro do XHQ, o que significa um ambiente de sistema XHQ pré-instalado incluindo software de terceiros, conforme descrito na Documentação.
 - 2.5 **Canais de suporte:** além do suporte técnico descrito nos Termos Gerais de Manutenção da SISW, um portal da Web e um endereço de e-mail também podem ser usados para contatar o suporte ao cliente XHQ. A Documentação contém informações atualizadas sobre como entrar em contato com o suporte ao cliente XHQ.
 - 2.6 **Categorias Prioritárias de Incidente:**
 - (a) Crítico (Gravidade 1, Problema Crítico): Um problema crítico com o Software é aquele que impacta severamente o uso contínuo de uma ou mais funções críticas do Software, e impede o uso normal do Cliente para todos os Usuários Autorizados. O problema deve afetar gravemente as operações críticas de negócios em um sistema de produção (isto é, em um servidor XHQ de produção, e não em um sistema de desenvolvimento ou teste). Não há uma solução alternativa para o Cliente.
 - (b) Alto (Gravidade 2, Problema Grave): Um problema grave é aquele que afeta ou restringe continuamente um subconjunto significativo de funcionalidade do Software para a maioria dos usuários. O problema é de natureza sensível ao tempo e importante para a produtividade a longo prazo do Cliente. Não há uma solução alternativa para o Cliente.
 - (c) Médio/Geral (Gravidade 3, Problema Secundário ou Principal com solução alternativa): Um (i) problema menor que afeta ou restringe ligeiramente a funcionalidade do Software, mas não exerce um efeito significativo no uso do Cliente; ou um (ii) problema grave do Software, para o qual exista uma solução alternativa para o Cliente. O problema é de natureza sensível ao tempo e importante para a produtividade a longo prazo, mas não está causando uma paralisação imediata da produção, e o uso pode continuar de forma restrita. O problema também pode causar uma paralisação imediata de trabalho para uma instalação individual de software do cliente.
 - (d) Baixo (Gravidade 4, sem impacto): Um (i) problema menor com o Software que não tem efeito sobre o uso do Cliente; ou um (ii) problema menor com o Software, para o qual exista uma solução alternativa para o Cliente; ou (iii) erro de Documentação; ou (iv) solicitação de um novo recurso ou funcionalidade para o Produto existente. O problema não é de natureza sensível ao tempo ou importante para a produtividade a longo prazo, não causa uma paralisação imediata do trabalho, e as operações podem continuar sem restrições. Esse é o nível de gravidade padrão caso um nível de gravidade de incidente não seja, de outra maneira, especificado.
 - 2.7 **Níveis de Serviço de Manutenção de Software e Tempos de Resposta:** os seguintes níveis de suporte estão disponíveis, com os respectivos Tempos de Resposta. O nível de suporte padrão é o Bronze, sendo Prata e Ouro os níveis especiais opcionais.
 - (a) Serviços de Suporte Bronze: suporte técnico fornecido 9 horas por dia, de segunda a sexta-feira.

Escolha uma zona de cobertura a partir das seguintes opções (padrão: Américas):

- Américas (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Ásia (1-10 GMT)

Exclua os feriados nacionais conforme definidos pelos seguintes países para a zona de cobertura correspondente:

- EUA (Américas)
- Alemanha (Europa)
- Singapura (Ásia)

Por exemplo: para Américas, a cobertura vai das 7 às 17 horas, Horário do Pacífico, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados nacionais dos EUA.

- (b) Serviços de Suporte Prata: suporte técnico fornecido 24 horas por dia, de segunda a sexta-feira.

Escolha uma zona de cobertura a partir das seguintes opções (padrão: Américas):

- Américas
- Europa
- Ásia

Os horários semanais de início/fim da cobertura seguem os horários locais dos seguintes países, em cada zona de cobertura:

- Califórnia/EUA (Américas)
- Alemanha (Europa)
- Singapura (Ásia)

Por exemplo: nas Américas, a cobertura é oferecida da meia-noite de domingo até a meia-noite de sexta-feira, Horário do Pacífico.

- (c) Serviços de Suporte Ouro: suporte técnico fornecido 24 horas por dia, sete dias por semana.

A tabela a seguir descreve os Tempos de Resposta para os níveis de suporte disponíveis, com base na Classe de Prioridade de Incidente. A SISW envidará esforços comerciais pertinentes para cumprir os Tempos de Resposta mencionados abaixo.

	Crítico	Alto	Médio/Geral	Baixo
Serviços de Suporte Bronze	2 horas	8 horas	48 horas	96 horas
Serviços de Suporte Prata	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas
Serviços de Suporte Ouro	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas

2.8 Taxas iniciais e de renovação. A taxa de manutenção do Software XHQ deve ser paga em incrementos anuais no início do ano civil, antecipadamente. No ano em que a licença for comprada e os serviços de manutenção tiverem início, a taxa de manutenção será calculada *pro rata* para cobrir o período desde o início dos serviços até o dia 31 de dezembro daquele ano.

2.9 Exclusões. Os seguintes problemas não são cobertos nem estão incluídos nos Serviços de Manutenção:

- Qualquer problema resultante de mau uso, uso indevido, alteração não autorizada ou dano ao Software XHQ, ou uso do Software XHQ que se desvie de quaisquer procedimentos operacionais estabelecidos pela SISW na respectiva Documentação;
- Qualquer problema causado por modificações, alteração ou adição ou tentativa de modificação, alteração ou adição em qualquer versão do Software XHQ não feita ou autorizada por escrito pela SISW;
- Qualquer problema resultante da combinação do Software XHQ com o hardware, software ou equipamento do Cliente após a instalação inicial do Software XHQ, na medida em que tal combinação não tenha sido aprovada na Documentação ou por escrito pela SISW;
- Operação do Software XHQ com outras mídias que não se encontrem ou não sejam mantidas de acordo com as especificações do fabricante; ou causadas pelo uso anormal; ou
- Falha do Cliente em cumprir suas obrigações nos termos deste Contrato e deste Termo Específico XHQ.