

# 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 aplicáveis, constituem o contrato entre as partes (“**Contrato**”).

1. **DEFINIÇÕES.** Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o significado conforme definido em outro local no Contrato. As seguintes definições adicionais se aplicam a estes Termos de Manutenção do XHQ:
  - (a) “**Relatório de Incidente**” ou “**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 da web, telefone, e-mail) e a primeira resposta de um especialista/técnico de suporte da SISW durante o horário de suporte.
  
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 classificadas 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 para Versões Anteriores.** Haverá suporte para a versão mais atual e para duas versões anteriores.
  - 2.4. **Correção de Erros.** Para ser elegível à correção de Erros, o incidente relatado deve ser reproduzível em um ambiente de sistema de XHQ neutro, 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. **Classes de Prioridade de Incidentes.**
    - (a) **Crítico** (Gravidade 1, Problema Crítico): Um problema crítico com o Software é aquele que afeta gravemente o uso continuado de uma ou mais funções críticas do Software e impede que o Cliente use normalmente 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 existe uma solução alternativa aceitável para o Cliente.
    - (b) **Alto** (Gravidade 2, Problema Maior): Um problema maior é aquele que afeta ou restringe continuamente um subconjunto de funcionalidades significativas 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 existe uma solução alternativa aceitável para o Cliente.
    - (c) **Médio/Geral** (Gravidade 3, Problema Menor ou Problema Maior com Solução Alternativa): Um (i) problema menor que afeta ou restringe ligeiramente a funcionalidade do Software, mas não tem um efeito maior no uso pelo Cliente; ou (ii) grande problema do Software, para o qual existe uma solução alternativa aceitável 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 maior com o Software, para o qual exista uma solução alternativa aceitável para o Cliente; ou (iii) erro na 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 forma, especificado.
  - 2.7. **Níveis de Serviço de Manutenção de Software e Tempos de Resposta.** Os seguintes níveis de suporte estão disponíveis, com os tempos de resposta correspondentes. O nível de suporte padrão é o Bronze, sendo Prata e Ouro os níveis opcionais especiais .
    - (a) **Serviços de Suporte Bronze:** O suporte técnico é fornecido 9 horas por dia, de segunda a sexta-feira, respeitando o horário de verão. Escolha uma zona de cobertura a partir das seguintes opções (padrão: Américas):

- **Américas** (7h – 18h PST)
- **Sul da Ásia Central** (9h30 – 18h30 IST)

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

- **Américas:** Califórnia, EUA
- **Sul da Ásia Central:** Pune, Índia

Exemplo para Américas: implica a cobertura de 7h às 18h, Horário do Pacífico, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados nacionais dos EUA.

- (b) **Serviços de Suporte Prata:** capacidade de aproveitar as duas zonas de cobertura de suporte disponíveis.

Capacidade de alavancar ambas as zonas de cobertura de suporte **Américas** e **Sul da Ásia Central** conforme definido no Bronze para horas de cobertura diária prolongada.

Os horários semanais de início/término da cobertura seguem os horários locais da zona de cobertura das Américas.

*Isso implica cobertura durante a semana das 7h às 18h, horário do Pacífico, de segunda a sexta-feira, como suporte à zona de cobertura das Américas, mas com a capacidade de alavancar adicionalmente a zona de cobertura do Sul da Ásia Central por horas adicionais de cobertura.*

- (c) **Serviços de Suporte Ouro:** O suporte técnico de emergência é oferecido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Cobertura do Suporte Prata mais 24 horas por dia, 7 dias por semana nos suporte de emergência para incidentes de gravidade 1 (um).

A tabela a seguir descreve os tempos de resposta com base na classe de prioridade do incidente. A SISW envidará esforços comercialmente razoáveis para cumprir os Tempos de Resposta mencionados abaixo durante o horário de suporte.

| Crítica | Alto    | Médio/Geral | Baixa        |
|---------|---------|-------------|--------------|
| 2 horas | 4 horas | 1 dia útil  | 2 dias úteis |

- 2.8. **Tarifas Iniciais e de Renovação.** A taxa de manutenção do Software XHQ deve ser paga em parcelas anuais no início de cada 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 normal; ou