

SUPORTE AO CLIENTE SISW PARA OFERTAS DE SERVIÇO

O presente documento (o “Anexo de Suporte”) descreve o suporte técnico para Ofertas de Serviço que será fornecido ao Cliente pela Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., também conhecida como Siemens Industry Software (doravante denominada “SISW”). Quaisquer termos não definidos de outra forma no presente instrumento terão os significados estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviços de Nuvem firmado entre a SISW e o Cliente.

OFERTAS DE SUPORTE

A SISW oferece Suporte de Nuvem Premium e Suporte de Nuvem Básico. Os serviços de suporte da SISW estão inclusos nas taxas de assinatura pagas pelo Cliente para uma Oferta de Serviço.

O Suporte de Nuvem Premium e o Suporte de Nuvem Básico da SISW não estão disponíveis, e não são fornecidos, para todas as Ofertas de Serviço nem para nenhum serviço de terceiros adquirido por meio da ou prestado pela SISW. O Suporte de Nuvem Premium e o Suporte de Nuvem Básico da SISW estão atualmente disponíveis para as seguintes Ofertas de Serviço: CAD gerenciado, Industry Catalysts, Polarion e Intosite. A Oferta de Serviço conhecida como Omneo está disponível somente com o Suporte de Nuvem Básico da SISW.

Os executivos de conta da SISW ou os parceiros da SISW podem auxiliar em caso de dúvidas sobre tais ofertas de suporte.

A tabela a seguir descreve os serviços incluídos no Suporte de Nuvem Premium da SISW, nas edições de nuvem e no Suporte de Nuvem Básico da SISW. Mais esclarecimentos sobre os termos da tabela a seguir são fornecidos na seção abaixo intitulada Definição de Termos.

	Suporte de Nuvem Básico SISW	Suporte de Nuvem Premium SISW
Descrição	Nível básico de suporte de serviço prestado ao Cliente com a aquisição de assinatura de uma Oferta de Serviço.	Nível avançado de suporte de serviço que pode ser adquirido pelo Cliente como um complemento à assinatura da Oferta de Serviço.
SUPORTE DE MISSÃO CRÍTICA		
Suporte telefônico de missão crítica 24x7 para problemas de Gravidade 1 e Gravidade 2		✓
Suporte telefônico estendido de missão crítica 24x5 para problemas de Gravidade 1 e Gravidade 2	✓	
Suporte de missão não crítica para problemas de Gravidade 3 e Gravidade 4	Segunda a Sexta, das 5:00h às 17:00h (Horário local), exceto em feriados locais	Segunda a Sexta, das 5:00h às 17:00h (Horário local), exceto em feriados locais
Suporte pela Web	✓	✓
Suportabilidade de ponta a ponta em ambientes SISW híbridos	✓	✓
Informações de atualização de lançamento	✓	✓
COLABORAÇÃO		
Acesso ao Centro de Soluções	✓	✓
Suporte via Web e plataforma para colaboração de negócios sociais	✓	✓
Suporte por bate-papo durante o horário comercial, em inglês, para questões de Suporte de missão não crítica, conforme disponibilizado pela SISW	✓	✓

IDIOMAS

A SISW prestará suporte multilíngue, de primeiro nível, nos seguintes idiomas: inglês, espanhol, alemão, italiano, francês, holandês, português, japonês, coreano, mandarim e cantonês. A Siemens prestará suporte multilíngue de primeiro nível em países designados das 8:00h às 17:00h, horário local. Fora do horário local das 8:00h às 17:00h, a SISW poderá decidir prestar suporte de primeiro nível em um país ou região somente em inglês.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM O SUPORTE DA SISW

A partir do início da vigência do Contrato de Prestação de Serviços de Nuvem celebrado entre a SISW e o Cliente, o Cliente poderá entrar em contato com o departamento de suporte da SISW como principal ponto de contato para serviços de suporte.

Para falar com o departamento de suporte da SISW, os atuais canais preferenciais de contato para o Suporte de Nuvem Premium da SISW são os aqui estabelecidos:

[GTAC Global Support Telephone Numbers](#)

NÍVEIS DE RESPOSTA AO CLIENTE

A SISW responde aos casos de suporte apresentados (também denominados de “caso”, “incidente” ou “problema”) conforme descrito na tabela abaixo. Os tipos de incidentes a seguir foram excluídos dos níveis de resposta ao cliente, conforme descritos acima: (i) incidentes relativos ao lançamento, versão e/ou funcionalidades de uma Oferta de Serviço desenvolvidas especificamente para o Cliente (incluindo, entre outras, aquelas desenvolvidas pelo desenvolvimento personalizado da SISW, pelas subsidiárias da SISW e/ou por subcontratadas da SISW); (ii) a causa raiz por trás do incidente não é o mau funcionamento, mas sim a falta de uma funcionalidade (“solicitação de desenvolvimento”) ou o incidente é atribuído a uma solicitação de consultoria (“como fazer”).

	Obrigações da SISW	
Definições de gravidade	Resposta inicial:	Comunicações contínuas
•Gravidade 1 - Crítica - Um serviço inteiro está inativo. Todos os usuários afetados. Em 1 hora da ocorrência do incidente, 24x7x365.	Em uma hora do envio do caso.	Uma vez a cada hora, a menos que de outra forma informado pela SISW
•Gravidade 2 - Alta - A operação do serviço está gravemente prejudicada, ou componentes importantes do serviço estão indisponíveis. Impacto significativo para o usuário. Em 2 horas da ocorrência do incidente, 24x7x365.	Em quatro horas do envio do caso.	Uma vez a cada seis horas, a menos que de outra forma informado pela SISW
•Gravidade 3 - Média - Alguns recursos não essenciais do serviço estão prejudicados ou sujeitos a interrupções, enquanto a maioria dos componentes vitais do serviço permanece funcionando. Impacto mínimo para o usuário. Em 24 horas da ocorrência do incidente durante o horário comercial. (8:00h - 18:00h EST, Seg. - Sex.).	Resposta somente durante o horário comercial, dentro de 24 horas do relato do incidente. (8:00h - 18:00h EST, Seg. - Sex.)	Uma vez a cada 3 dias para relatos de incidentes e uma vez a cada 10 dias para relatos de problemas, a menos que de outra forma informado pela SISW
•Gravidade 4 - Baixa - Erros pequenos que claramente têm pouco ou nenhum impacto sobre a operação normal do serviço. Nenhum impacto ou impacto mínimo para o usuário. Em 1 dia útil da ocorrência do incidente durante o horário comercial. (8:00h - 18:00h EST, Seg. - Sex.).	Em 1 dia útil da ocorrência do incidente durante o horário comercial. (8:00h - 18:00h EST, Seg. - Sex.).	Não aplicável

RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

A SISW permite que os clientes tenham dois pontos autorizados de contato (cada um “Contato do Cliente”) por Oferta de Serviço. Somente Contatos do Cliente autorizados receberão notificações dos cliente de solicitações de atualização e tempo de inatividade.

O Cliente fornecerá à SISW as informações de contato (tais como endereço de e-mail e telefone) de seus Contatos do Cliente, sendo esses os meios pelos quais a SISW falará com os Contatos do Cliente autorizados. O Cliente poderá atualizar seus Contatos do Cliente para uma Oferta de Serviço entrando em contato com o suporte telefônico da SISW. A SISW poderá, de tempos em tempos, verificar com os clientes se as informações por eles fornecidas estão corretas conforme aqui solicitado.

Para receber os serviços de suporte nos termos deste documento, o Cliente colaborará razoavelmente com a SISW para resolver os incidentes de suporte, e terá experiência técnica e conhecimento adequado da sua configuração dos Serviços de Nuvem, de modo a fornecer informações pertinentes para possibilitar que a SISW reproduza, solucione e resolva os erros ocorridos, tais como, por exemplo, nome da ocorrência, nome do usuário, nome do formulário e imagem.

DEFINIÇÃO DE TERMOS

Apresentamos abaixo mais explicações sobre os termos definidos usados acima:

Suportabilidade de ponta a ponta	Suporte para incidentes que ocorrem em cenários de negócios integrados, em que o ambiente do Cliente inclui tanto Ofertas de Serviço quanto outros produtos da SISW com contrato de suporte válido.
Global Technical Access Center (GTAC)	Uma unidade global dentro do departamento de suporte da SISW com a qual o Cliente pode entrar em contato para consultas relacionadas ao suporte em geral por meio dos canais de contato descritos.
Entrada em operação	A entrada em operação marca o momento a partir do qual, após a configuração de uma ou mais Ofertas de Serviço ao Cliente, a(s) Oferta(s) de Serviço pode(m) ser usada(s) pelo Cliente para processar dados reais no modo de operação ativa e para executar as operações comerciais internas do Cliente, de acordo com seu Contrato de Prestação de Serviços de Nuvem.
Fuso horário local	O fuso horário do local em que a sede do Cliente está localizada.
Problema sem defeito	Um caso de suporte relatado que não envolve defeito da Oferta de Serviço aplicável e que não exige pessoal de engenharia ou operações para ser resolvido.
Pacote de produtos	Uma combinação de Ofertas de Serviço, se houver, que o Cliente assina como parte do seu pedido de Serviços de Nuvem.
Suporte de lançamento de fim de semana	Os gerentes de sucesso do Cliente e a equipe de liderança de suporte básico fornecerão cobertura de Suporte de Nuvem Básico pós-lançamento no final de semana de um lançamento trimestral de produto para tratar de qualquer incidente pós-lançamento de Gravidade 1 e Gravidade 2 que venha a ocorrer em ligação com o lançamento trimestral do produto.
Informações de atualização de lançamento	Resumos, webinars e vídeos documentados e geralmente disponíveis, fornecidos pela SISW para informar e orientar os clientes sobre alterações no lançamento de novos produtos.
Centro de Soluções	Banco de dados de conhecimento e extranet de transferência de conhecimento da SISW, em que a empresa disponibiliza conteúdo somente para seus clientes e parceiros. O Centro de Soluções também inclui o Portal de Suporte SISW em https://support.industrysoftware.automation.com
Instância de teste	Um ambiente em que o Cliente pode testar novas versões de produtos e lançamentos de Ofertas de Serviço da SISW.