

Software COMOS

Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto

Estes Termos Específicos de Serviços de Manutenção do Produto de Software COMOS (“Termos de Manutenção do COMOS”) são suplementares aos Termos Gerais de Serviços de Manutenção da SISW e se aplicam somente aos Produtos identificados no Formulário de Pedido como “COMOS.” Estes Termos de Manutenção do COMOS também contêm algumas disposições que se aplicam exclusivamente ao Software COMOS-Bentley, conforme identificado no respectivo Formulário de Pedido. Estes Termos de Manutenção do COMOS, 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”). Os termos iniciados por letras maiúsculas usados aqui têm o significado conforme definido no Contrato.

1. **Serviços de Manutenção de Software.** Os Serviços de Manutenção para o Software COMOS incluem a substituição do hardware fornecido pela SISW com o Software COMOS, ex.: um dongle. Os Serviços de Manutenção não incluem serviços de customização do Software COMOS.
2. **Novas Versões.** O Software COMOS é composto por versões principais e secundárias, service packs, atualizações e patches. O primeiro dígito representa o número da versão principal. O segundo dígito (depois do ponto) representa a versão secundária. O terceiro dígito (depois do segundo ponto) representa o service pack. O quarto dígito (depois do terceiro ponto) representa a atualização. O quinto dígito (depois do quarto ponto) representa o patch. (ex.: 10.1.3.2.0 onde 10 = versão principal, 1 = versão secundária, 3 = service pack, 2 = atualização e 0 = número do patch). A versão principal, a versão secundária e os service packs podem conter funcionalidade estendida e podem trazer correções de falhas. As atualizações e os patches podem conter correções de falhas.
3. **Manutenção das versões anteriores.** Para o Software COMOS, a versão atual e as duas versões secundárias anteriores terão suporte. Para o Software COMOS-Bentley, apenas a versão atual e a versão imediatamente anterior terão suporte. As versões do COMOS-Bentley consistem em Software Bentley oficialmente lançados que contêm funcionalidade aprimorada.
4. **Correções de Erros.** Para ser elegível para correção de Erros, o incidente relatado deve ser reproduzível em um ambiente de sistema neutro COMOS, ou seja, um ambiente de sistema COMOS pré-instalado, incluindo software de terceiros, conforme descrito na Documentação.
5. **Suporte telefônico.** Além do suporte técnico descrito nos Termos Gerais de Manutenção da SISW, um Call Center está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, para reporte de erros e fins de registro. Informações sobre os horários de suporte do hotline do Software COMOS para os hubs regionais de suporte do COMOS estão disponíveis no seguinte link: http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/support/gtac/index.shtml.
6. **Tarifas iniciais e de renovação.** A tarifa de manutenção do Software COMOS é paga anualmente, no início do ano calendário, de forma antecipada. No ano em que a licença for comprada e os Serviços de Manutenção tiverem início, a tarifa de manutenção será calculada *pro rata* para cobrir o período desde o início dos serviços até o dia 31 de dezembro daquele ano.