

Software Polarion

Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto

I presenti Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Software Polarion (nel prosieguo "Termini di Manutenzione Polarion") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW e si applicano esclusivamente ai Prodotti indicati nel Modulo d'Ordine come "POLAR" ("Software Polarion"). I presenti Termini di Manutenzione Polarion, congiuntamente ai Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, all'EULA e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto").

1. **DEFINIZIONI.** Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito nel Contratto. Ai presenti Termini di Manutenzione Polarion si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:
 - (a) Per "Supporto a Livelli" si intendono i Servizi di Manutenzione multi-livello offerti in virtù dei presenti Termini di Manutenzione Polarion.
 - (b) Per "Rapporto di Anomalia" si intende una richiesta inoltrata per telefono o elettronicamente sul Portale Web GTAC.
2. **SUPPORTO A LIVELLI.** Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione secondo il livello di Supporto a Livelli indicato sul Modulo d'Ordine applicabile, ovvero "Bronze", "Silver" o "Gold". Ciascun livello di Supporto a Livelli offre un livello di servizio diverso, come specificato di seguito.
- 2.1. **Livello Bronze.** Il Cliente riceverà i Servizi di Manutenzione come specificato nei Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, unitamente alle modifiche e ai servizi aggiuntivi seguenti:
 - (a) Nessun supporto telefonico. Il Supporto telefonico per il Software Polarion non è incluso.
 - (b) Supporto online. I Clienti del livello Bronze sono autorizzati unicamente a creare Rapporti di Anomalia mediante il Portale Web GTAC. La gestione e l'esame dei Rapporti di Anomalia avverranno online. L'accesso al Portale Web GTAC è possibile ventiquattro ore al giorno per sette giorni la settimana ("24/7").
 - (c) Contatti tecnici. I Clienti dei Servizi di Manutenzione di livello Bronze dovranno nominare come contatto tecnico un dipendente del Cliente, il quale abbia ricevuto da SISW adeguata formazione sul Software Polarion. Il contatto tecnico costituirà il contatto primario nelle sedi del Cliente e manterrà i contatti con SISW per quanto riguarda i Servizi di Manutenzione e deve essere presente quando SISW eroga i Servizi di Manutenzione. I contatti tecnici designati inizialmente dal Cliente possono essere di volta in volta modificati inviando un preavviso scritto a SISW.
 - (d) Servizi aggiuntivi. In aggiunta, SISW fornirà inoltre i seguenti servizi ai clienti dei Servizi di Manutenzione di livello Bronze:
 - consulenza su installazione, aggiornamento e configurazione del Software Polarion;
 - consulenza su estensioni di software aggiuntive disponibili sul Portale Polarion Extension;
 - analisi di registro del Software Polarion;
 - accesso alle risorse self-service di SISW per il Software Polarion sul Portale Web GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (il "Portale Web GTAC").
 - (e) Impegni di risposta in base alla gravità. SISW si adopererà nella misura massima possibile a fornire in modo sollecito i Servizi di Manutenzione in base dell'ordine di ricezione delle richieste. I Rapporti di Anomalia sono assegnati in base alla gravità e alla complessità. Il Cliente classificherà inizialmente ciascun Rapporto di Anomalia in base alle seguenti classi di priorità. Se il Cliente non definisce un livello di priorità, al rapporto viene assegnata la categoria "Generica". La determinazione finale della priorità sarà stabilita a esclusiva discrezione di SISW.

Critica	Riservato esclusivamente ad anomalie che causano l'arresto del sistema di produzione del Cliente o nelle quali il Cliente intende avviare il proprio sistema di produzione in tempi molto brevi mentre l'anomalia in questione impedisce l'avvio delle attività di sistema.
Alta	Perdita di funzionalità grave che non inficia tuttavia il funzionamento e l'elaborazione del sistema di produzione del Cliente.
Media/ Generica	Si è verificato un errore di funzionamento ma l'attività di elaborazione può proseguire, oppure non avviene correttamente una funzione che per lo svolgimento delle attività commerciali non è essenziale.
Bassa	In caso di richieste di assistenza o di informazioni oppure di individuazione di problemi di scarsa gravità.

- (f) Tempi di risposta previsti per il Rapporto di Anomalia. SISW si impegnerà con ogni mezzo commercialmente ragionevole a fornire una prima risposta a un Rapporto di Anomalia entro i periodi di tempo seguenti in base alla classificazione dei rapporti:

Livello di classificazione dei Rapporti di Anomalia	Critica	Alta	Media/Generica e Bassa
Tempo di risposta previsto	24 ore	36 ore	48 ore

2.2. Livello Silver. I Clienti con livello Silver otterranno tutti i vantaggi del livello Bronze uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.

- (a) Contatti tecnici aggiuntivi. Un contatto tecnico del Cliente aggiuntivo per un totale di due contatti tecnici del Cliente.
- (b) Supporto telefonico. Il Cliente ha diritto a ricevere supporto telefonico per il Software Polarion come descritto nei Termini Generali di Manutenzione SISW.
- (c) Assistenza remota. Su richiesta e in accordo con il Cliente, SISW eroga servizi di supporto attraverso una connessione remota.
- (d) Idoneità ai servizi di hosting Polarion. I servizi software gestiti o di hosting cloud sono forniti da SISW ai Clienti unicamente per il Software Polarion coperto da un livello di Servizi di Manutenzione Silver o superiore. Tali servizi software gestiti o di hosting cloud prevedono contratti di servizio a pagamento separati e sono soggetti alla stipula di un contratto separato tra SISW e il Cliente.
- (e) Supporto allineato al progetto. Dopo aver ricevuto una roadmap o un piano dei progetti in corso e futuri, SISW terrà conto delle informazioni specifiche del progetto per stabilire la priorità di problemi e Rapporti di Anomalie e occuparsi della loro risoluzione.
- (f) Supporto per il clustering. Su richiesta, SISW fornirà consulenza specifica sui problemi di configurazione dei cluster e consigli per il perfezionamento dei cluster nel rispetto delle best practice.
- (g) Supporto per le API. SISW offrirà consulenza e consigli sulle modalità d'uso delle API fornite con il Software Polarion.
- (h) Tempi di risposta previsti per il Rapporto di Anomalia. SISW si impegnerà con ogni mezzo commercialmente ragionevole per fornire una prima risposta a un Rapporto di Anomalia entro i periodi di tempo seguenti in base alla classificazione dei rapporti.

Livello di classificazione dei Rapporti di Anomalia	Critica	Alta	Media/Generica e Bassa
Tempo di risposta previsto	12 ore	24 ore	36 ore

2.3. Livello Gold. I Clienti dei Servizi di Manutenzione di livello Gold otterranno tutti i vantaggi del livello Silver uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.

- (a) Contatti tecnici aggiuntivi. Tre contatti tecnici del Cliente aggiuntivi per un totale di cinque contatti tecnici del Cliente.
- (b) Diagnostica delle prestazioni. Dopo aver ricevuto un rapporto riguardante prestazioni del server degradate, SISW esaminerà la configurazione server del Cliente, la confronterà con le best practice e con le competenze ottenute collaborando con la clientela e suggerirà al Cliente le misure correttive da applicare. Il Cliente dovrà attuare queste misure autonomamente; SISW non eseguirà alcuna configurazione per conto del Cliente, tranne qualora venga concordato separatamente e a pagamento tale servizio tra SISW e il Cliente.
- (c) Revisione dell'ambiente pianificata. Su richiesta e in conformità a un accordo tra il Cliente e SISW, SISW eseguirà una revisione periodica (2 volte l'anno) dell'ambiente di sistema in cui è installato il Software Polarion e fornirà al Cliente una relazione contenente le misure correttive consigliate (quali aggiornamento di hardware o licenze e così via).
- (d) Supporto pianificato nei week-end. Su richiesta del Cliente, ma non più di due volte l'anno, SISW metterà a disposizione un tecnico del supporto durante il fine settimana per erogare i servizi di supporto per qualsiasi attività che comporta l'uso del Software Polarion da parte del Cliente durante tale fine settimana, a condizione che (i) tale richiesta venga effettuata per iscritto con almeno due settimane di anticipo rispetto all'inizio del fine settimana specificato, (ii) contemporaneamente alla richiesta vengano inviati a SISW i dettagli tecnici della attività pianificata, ad esempio il piano di progetto, le tempistiche del progetto, i dettagli di contatto del personale di progetto e così via, (iii) il Cliente garantisca, confermando prima dell'inizio del fine settimana e facendosi carico di tutti i costi e i rischi associati, l'accesso remoto all'ambiente di sistema del Cliente da parte del tecnico del supporto. A seconda della disponibilità e a costi aggiuntivi, a sua esclusiva discrezione SISW può acconsentire a richieste del cliente di supporto aggiuntivo nel week-end ed eseguire

tali servizi di supporto secondo modalità professionali regolate da un accordo separato e da apposita descrizione del lavoro (Statement of work).

- (e) Supporto per l'aggiornamento di Polarion. SISW fornirà consulenza e assistenza per l'aggiornamento del software a una versione più recente. Tuttavia, sarà il Cliente a occuparsi dell'aggiornamento vero e proprio; SISW non eseguirà alcuna configurazione per conto del Cliente, tranne qualora venga concordato separatamente tale servizio tra SISW e il Cliente.
- (f) Account manager tecnico assegnato. SISW nominerà un account manager tecnico principale affinché funga da singolo punto di contatto per quanto riguarda le richieste di supporto del Cliente. SISW fornirà dettagli del contatto diretto relativi al suddetto account manager tecnico.
- (g) Visita annuale in loco. Una volta l'anno, l'account manager tecnico assegnato incontrerà i contatti tecnici del Cliente presso il sito del Cliente per discutere della distribuzione del Software Polarion e rispondere alle domande.
- (h) Tempi di risposta previsti per il Rapporto di Anomalia. SISW si impegnerà con ogni mezzo commercialmente ragionevole per fornire una prima risposta a un Rapporto di Anomalia entro i periodi di tempo seguenti in base alla classificazione dei rapporti.

Livello di classificazione dei Rapporti di Anomalia	Critica	Alta	Media/Generica e Bassa
Tempo di risposta previsto	1 ora	6 ore	12 ore

I Rapporti di Anomalia o le richieste di assistenza con un livello di gravità "Critica" devono essere avviate per telefono.

- (i) Orari per il supporto esteso. SISW accetterà i Rapporti di Anomalia 24 ore al giorno, da lunedì a venerdì. L'ufficio locale nel fuso orario applicabile risponderà durante le normali ore lavorative in lingua inglese. Al termine degli orari di ufficio locali, il rapporto sarà indirizzato al team di supporto successivo disponibile.
- 3. COMPETENZE TECNICHE RICHIESTE.** Il Software Polarion è destinato a uso commerciale o educativo da parte di professionisti informatici. L'amministrazione del Software Polarion richiede un insieme basilare di competenze tecniche, tra cui, in via non esclusiva, l'esperienza nell'installazione e nella manutenzione di tecnologie di produzione basate sul Web. Il Cliente è responsabile dell'amministrazione e dell'aggiornamento delle installazioni del Software Polarion. A seguito dell'acquisto dei Servizi di Manutenzione, SISW fornirà la consulenza di esperti sulle operazioni, ma non sarà in grado di fornire assistenza dettagliata per l'installazione e la manutenzione. Qualora il Cliente necessiti di ulteriore assistenza con questo livello di implementazione, dovrà prendere in considerazione le risorse documentali disponibili sul sito Web di SISW o nel Portale Web GTAC.