

Polarion 软件

产品特定维护服务条款

这些 Polarion 软件产品特定维护服务条款 (“Polarion 维护条款”) 旨在补充一般 SISW 维护服务条款，且仅适用于在订单中标识为“POLAR” (“Polarion 软件”) 的产品。这些 Polarion 维护条款与一般 SISW 维护服务条款、EULA 和其他适用的补充条款共同构成双方协议 (“协议”)。

1. **定义。**本文中使用的术语具有本协议中定义的含义。以下附加定义适用于这些 Polarion 维护条款：

- (a) “分级支持”是指根据这些 Polarion 维护条款提供的多级维护服务。
- (b) “事件报告”是指通过电话或电子方式在 GTAC 支持网站上记录的客户问询。

2. **分级支持。**客户将根据适用订单上显示的分级支持等级 (“铜级”、“银级”或“金级”) 享受维护服务。每个分级支持等级提供不同级别的服务，如下所述。

2.1. **铜级。**客户将享受到一般 SISW 维护服务条款中指定的维护服务，以及以下修改和额外服务：

- (a) 不提供电话支持。不包括与 Polarion 软件有关的电话支持。
- (b) 在线支持。铜级客户只能通过 GTAC 门户网站创建事件报告。事件报告的管理和审核以在线方式进行。GTAC 门户网站每天 24 小时/每周 7 天 (“24/7”) 均可访问。
- (c) 技术联系人。铜级维护服务客户应指定一名接受过 SISW Polarion 软件培训的客户员工为指定技术联系人。该技术联系人将是客户所在地的主要联系人，以联系 SISW 进行维护服务，且在 SISW 提供任何维护服务时必须在场。客户可以通过事先书面通知 SISW 的方式，不时变更最初指定的技术联系人。
- (d) 额外服务。此外，SISW 还将向铜级维护服务客户提供以下服务：
 - 对于安装、升级和配置 Polarion 软件的建议；
 - 对于 Polarion 扩展门户上提供的额外软件扩展的建议；
 - Polarion 软件日志分析；
 - GTAC 门户网站 (<http://www.siemens.com/gtac>) (“GTAC 门户网站”) 中 Polarion 软件相关 SISW 自助资源的访问权限。
- (e) 严重性响应承诺。SISW 应尽商业上合理的努力，以先到先得的原则提供及时的维护服务。根据严重性和复杂性上报事件报告。客户应根据以下优先级类别对每个事件报告进行初始分类。如果客户未定义优先级类别，则将报告视为“一般”。优先级类别的最终确定将由 SISW 自行决定。

危急	专为以下事件保留：客户的生产系统停机，或者客户意图很快初次启动生产系统，而此问题会妨碍生产系统开始运行。
高	严重的功能缺失，但客户的生产系统仍然可以运行，且处理工作仍可继续。
中/一般	发生功能错误，但处理工作仍可继续，或者非关键业务功能无法正常运行。
低	服务或信息请求，或发现了产生轻微影响的问题。

- (f) 事件报告目标响应时间。SISW 将尽商业上合理的努力，根据报告分类在以下时间段内对事件报告给予首次响应：

事件报告分级	危急	高	中/一般和低
目标响应时间	24 小时	36 小时	48 小时

2.2. 银级。银级客户将获得铜级的全部权益以及下列额外权益：

- (a) 额外技术联系人。额外增加一名客户技术联系人，总计两名客户技术联系人。
- (b) 电话支持。如一般维护条款中所述，客户有权获得 Polarion 软件的电话支持。
- (c) 远程协助。根据请求并经客户与 SISW 协商一致，SISW 可通过远程连接提供支持服务。
- (d) Polarion 托管服务资格。SISW 仅就银级或更高级别维护服务中的 Polarion 软件为客户提供云托管或托管软件服务。此类云托管或托管软件服务是单独付费的服务活动，SISW 和客户需就此另行签署协议。
- (e) 项目协调支持。收到正在运作和即将到来的项目的路线图或计划后，SISW 会在确定问题及事件报告优先顺序并依次解决的过程中一一考虑这些项目特定的信息。
- (f) 群集支持。经客户请求，将根据最佳实践提供群集设置问题建议以及群集微调技巧。
- (g) API 支持。SISW 将提供有关如何使用随同 Polarion 软件一起交付的 API 的建议和指导。
- (h) 事件报告目标响应时间。SISW 将尽商业上合理的努力，根据报告分类在以下时间段内对事件报告给予首次响应。

事件报告分级	危急	高	中/一般和低
目标响应时间	12 小时	24 小时	36 小时

2.3. 金级。金级维护服务客户将获得银级的全部权益以及下列额外权益。

- (a) 额外技术联系人。额外增加三名客户技术联系人，总计五名客户技术联系人。
- (b) 性能诊断。接到服务器性能下降的事件报告后，SISW 将查看客户的服务器配置，对比最佳实践以及与一般客户群合作所累积的经验，并为客户提供建议纠正措施。除非 SISW 与客户就此类服务另行达成付费服务约定，否则客户需自行实施这些措施且 SISW 不会代客户执行任何配置。
- (c) 定期环境审查。应客户请求以及根据客户与 SISW 之间的协议，SISW 可对安装 Polarion 软件的系统环境进行定期审查（每年 2 次）并向客户提供一份报告，报告内容包含可采取纠正措施（如升级硬件或许可等）的建议。
- (d) 计划内周末支持。根据客户请求，SISW 可在周末安排技术支持工程师为客户在周末举办的涉及使用 Polarion 软件的任何活动提供支持服务（但每年不超过两次），前提是：(i) 此类请求必须在该周末开始前至少两周以书面形式提出；(ii) 必须将与计划活动相关的技术详情随同请求一并提交至 SISW，如项目计划、项目时间表、项目人员联络资料等；以及 (iii) 客户自负费用和 risk，在周末开始前向 SISW 的技术支持工程师确保并确认

提供对客户系统环境的远程访问。在可提供和收取额外费用的前提下，SISW 可酌情同意客户的额外周末支持请求，并根据另外签订的协议和工作说明书，以专业服务的方式履行此类支持服务。

- (e) Polarion 升级支持。SISW 可提供将软件升级到更新版本的相关建议和协助。但是，除非 SISW 与客户就此类服务另行达成协议，否则客户需自行实施实际升级且 SISW 不会代客户执行任何配置。
- (f) 指定技术客户经理。SISW 将指定一名关键技术客户经理作为客户的单点联系人，以解决支持请求相关问题。SISW 将提供该技术客户经理的直接联系信息。
- (g) 每年现场访问。指定的技术客户经理每年会在客户的场所与客户的技术联系人会面一次，讨论 Polarion 软件的部署并回答相关问题。
- (h) 事件报告目标响应时间。SISW 将尽商业上合理的努力，根据报告分类在以下时间段内对事件报告给予首次响应。

事件报告分级	危急	高	中/一般和低
目标响应时间	1 小时	6 小时	12 小时

等级为“危急”的事件报告或支持请求必须使用电话发起。

- (i) 延长支持时间。SISW 将于周一至周五每天 24 小时接受事件报告。适用时区的当地办事处将在正常工作时间以英语进行答复。当地办公时间结束后，下一个可用的支持团队将继续处理该报告。
3. **必备知识**。Polarion 软件旨在供计算机专业人士用于商业或教育目的。Polarion 软件的管理需要有基本的技能组合，包括但不限于在安装和维护基于生产网络的技术方面的经验。客户负责管理和升级 Polarion 软件安装。购买维护服务后，SISW 将就此提供专业指导，但不能提供分步维护和安装协助。如果客户需要此类实施操作的更多协助，客户应该考虑使用发布在 SISW 网站或 GTAC 门户网站中的书面资源。