

Logiciel Polarion

Conditions des services de maintenance spécifiques aux produits

Les présentes Conditions de services de maintenance spécifiques aux produits logiciels Polarion (« Conditions de maintenance Polarion ») complètent les Conditions générales des Services de maintenance SISW et s'appliquent uniquement aux Produits identifiés sur le Bon de commande comme « POLAR » (« Logiciel Polarion »). Les présentes Conditions de maintenance Polarion, ainsi que les Conditions générales des services de maintenance de SISW, le CLUF et les autres Conditions supplémentaires applicables, constituent l'accord entre les parties (« Accord »).

1. **DÉFINITIONS.** Les termes en majuscules utilisés dans les présentes ont le même sens qui leur est donné dans l'Accord. Les définitions supplémentaires suivantes s'appliquent aux présentes Conditions de maintenance Polarion :

- (a) « Support multi-niveaux » désigne des Services de maintenance multi-niveaux offerts dans le cadre des présentes Conditions de maintenance Polarion.
- (b) « Rapport d'incidents » désigne une requête du Client enregistrée par téléphone ou par voie électronique sur le site Web de soutien du GTAC.

2. **ASSISTANCE MULTI-NIVEAUX.** Le Client recevra les Services de maintenance selon le niveau d'assistance multi-niveaux indiqué sur le Bon de commande applicable, soit le niveau « Bronze », « Argent » ou « Or ». Chaque niveau d'assistance multi-niveaux comprend un niveau de service différent, comme indiqué ci-dessous.

2.1. **Niveau Bronze.** Le Client recevra les Services de maintenance tels que spécifiés dans les Conditions générales des services de maintenance de SISW, avec les modifications et les services supplémentaires suivants :

- (a) Aucune assistance téléphonique. L'assistance téléphonique en relation avec le Logiciel Polarion n'est pas incluse.
- (b) Assistance en ligne. Les Clients de niveau Bronze ne sont autorisés à créer des Rapports d'incidents que par l'intermédiaire du portail Web du GTAC. La gestion et la révision des Rapports d'incidents seront effectuées en ligne. Le Portail Web GTAC est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (« 24h/24, 7j/7 »).
- (c) Contacts techniques. Les Clients des Services de maintenance de niveau Bronze désigneront comme contact technique nommé un employé du Client ayant été formé par SISW sur le Logiciel Polarion. Ce contact technique sera le contact principal dans les locaux du Client pour contacter SISW pour les Services de maintenance et doit être présent au moment où SISW fournit des Services de maintenance. Les contacts techniques initialement désignés par le Client peuvent être modifiés périodiquement en envoyant un préavis pas écrit à SISW.
- (d) Services supplémentaires. En outre, SISW fournira également les services suivants aux clients des Services de maintenance de niveau Bronze :
 - Conseils d'installation, de mise à jour et de configuration du Logiciel Polarion ;
 - Conseils sur les extensions logicielles supplémentaires disponibles sur le Portail d'extension Polarion ;
 - Analyse des fichiers journaux du logiciel Polarion ;
 - Accès aux ressources de self-service de SISW pour le Logiciel Polarion sur le portail Web GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) (le « Portail Web GTAC »).
- (e) Niveaux de gravité. SISW fera tout son possible pour fournir rapidement des Services de maintenance en fonction de leur ordre d'arrivée. Les Rapports d'incidents sont escaladés en fonction de leur gravité et de leur complexité. Le Client s'engage à classer d'abord chaque Rapport d'incidents selon les classes de priorité suivantes. Si une catégorie de priorité n'est pas identifiée par le Client, le rapport est considéré comme « Général ». La détermination finale de la catégorie de priorité sera effectuée à la seule discrétion de SISW.

Critique	Exclusivement réservé aux incidents dans lesquels le système de production du Client est arrêté ou le Client avait l'intention de démarrer son système de production très rapidement et que ce problème empêche le système de démarrer la production.
Élevée	Perte de fonctionnalité importante, mais le système de production du Client reste opérationnel et le traitement peut se poursuivre.
Moyenne/ Générale	Une erreur de fonctionnalité s'est produite mais le traitement peut continuer, ou une fonction non-critique connaît des dysfonctionnements.
Faible	Une demande d'assistance ou d'informations ou un problème de moindre importance a été signalé.

- (f) Objectif de Temps de réponse du Rapport d'incidents. Le SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, conformément à la classification du rapport :

Niveau de classification du Rapport d'incidents	Critique	Élevé	Moyen/Général et Faible
Objectif de temps de réponse	24 heures	36 heures	48 heures

2.2. Niveau Argent. Les Clients de niveau Argent recevront tous les avantages du niveau Bronze plus les avantages additionnels suivants :

- (a) Contacts techniques supplémentaires. Un contact technique supplémentaire par Client, pour un total de deux contacts techniques par Client.
- (b) Assistance téléphonique. Le Client a le droit de recevoir une assistance téléphonique pour le Logiciel Polarion tel que décrit dans les Conditions Générales de Maintenance.
- (c) Assistance à distance. SISW fournira des services d'assistance par connexion à distance, sur demande et d'un commun accord entre le Client et SISW.
- (d) Éligibilité des services d'hébergement Polarion. Les services d'hébergement Cloud ou de logiciel géré dans le Cloud sont fournis par SISW uniquement aux Clients du Logiciel Polarion couvert par des Services de maintenance de niveau Argent ou supérieur. Ces services d'hébergement sur le cloud ou de logiciel géré dans le Cloud sont des prestations de services payés séparément et font l'objet d'un accord séparé entre SISW et le Client.
- (e) Assistance alignée sur le projet. À la réception du calendrier ou du plan des projets en cours et à venir, SISW s'engage à prendre en compte ces informations spécifiques au projet au moment de prioriser et de traiter les problèmes et les Rapports d'incidents.
- (f) Assistance de Cluster. Sur demande, SISW s'engage à apporter des conseils sur des questions spécifiques concernant la configuration du cluster et des suggestions issues de bonnes pratiques pour le réglage précis du cluster.
- (g) Assistance API. SISW s'engage à fournir des conseils et des recommandations sur la façon d'utiliser l'API livrée avec le Logiciel Polarion.
- (h) Objectif de Temps de réponse du rapport d'incidents. SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, conformément à la classification du rapport.

Niveau de classification du Rapport d'incidents	Critique	Élevé	Moyen/Général et Faible
Objectif de temps de réponse	12 heures	24 heures	36 heures

2.3. Niveau Or. Les Clients des Services de maintenance de niveau Or recevront tous les avantages du niveau Argent plus les avantages additionnels suivants.

- (a) Contacts techniques supplémentaires. Trois contacts techniques supplémentaires par Client, pour un total de cinq contacts techniques par Client.
- (b) Diagnostics de performance. À la réception d'un Rapport d'incidents avisant d'une dégradation des performances du serveur, SISW s'engage à réviser la configuration du serveur du Client, à comparer cette dernière avec les bonnes pratiques et l'expérience acquise au cours du travail réalisé en général avec sa base de clients, puis à recommander au Client les mesures de correction envisageables. Le Client devra mettre en œuvre lui-même ces mesures et SISW ne procédera à aucune configuration au nom du Client, sauf si une prestation de services payée séparément a été signée entre SISW et le Client.
- (c) Révision planifiée de l'environnement. Sur demande et à la suite d'un accord entre le Client et SISW, SISW s'engage à réaliser une révision périodique (2 fois par an) de l'environnement du système sur lequel le Logiciel Polarion est installé et à fournir au Client un rapport comprenant des conseils abordant les mesures correctives possibles (telles que la mise à jour du matériel ou des licences, etc.).
- (d) Assistance planifiée pendant les week-ends. Sur demande du Client, mais pas plus de deux fois par an, SISW s'engage à nommer un ingénieur d'assistance technique disponible pendant la durée du week-end, qui sera chargé de fournir des services d'assistance pour toute activité impliquant l'utilisation du Logiciel Polarion par le Client au cours du week-end, à condition que (i) cette demande ait été faite par écrit au moins deux semaines avant le début du week-end concerné, (ii) les détails techniques de l'activité planifiée soient envoyés à SISW en même temps que la demande, tels que, sans toutefois y être limités, le plan du projet, le calendrier du projet, les informations de contact de l'équipe du projet, etc. et (iii) l'accès à distance à l'environnement du système du Client soit garanti pour l'ingénieur de support technique de SISW et confirmé avant le début du week-end par le Client, à ses propres frais et à ses propres risques. Sous réserve de la disponibilité et de frais supplémentaires, SISW peut, à son entière discrétion, convenir d'une assistance supplémentaire pendant les week-ends sur demande du Client et assurer lesdits services d'assistance en tant que services professionnels régis par un contrat et une offre de service (Statement of Work) distincts.
- (e) Assistance de mise à jour de Polarion. SISW apportera son conseil et son assistance pour la mise à jour du Logiciel sur une version plus récente. Toutefois, le Client devra réaliser la mise à jour réelle et SISW ne procédera à aucune configuration au nom du Client, sauf si une prestation de service séparée a été signée entre SISW et le Client.

- (f) Responsable de compte technique affecté. SISW s'engage à désigner un responsable de compte technique clé qui agira en tant que point de contact unique pour les demandes d'assistance du Client. SISW s'engage à fournir les coordonnées directes de ce responsable de compte technique.
- (g) Visite annuelle sur site. Une fois par an, le responsable de compte technique désigné rencontrera les contacts techniques du Client sur le site du Client pour discuter du déploiement du Logiciel Polarion et répondre aux questions.
- (h) Objectif de Temps de réponse du Rapport d'incidents. SISW fera des efforts commercialement raisonnables pour fournir une première réponse à un Rapport d'incidents dans les délais suivants, conformément à la classification du rapport.

Niveau de classification du Rapport d'incidents	Critique	Élevé	Moyen/Général et Faible
Objectif de temps de réponse	1 heure	6 heures	12 heures

Les Rapports d'incidents ou demandes d'assistance appartenant à la classification « Critique » doivent être initié(e)s par téléphone.

- (i) Heures d'assistance étendue. SISW accepte les Rapports d'incidents 24 heures sur 24, du lundi au vendredi. Le bureau local dans le fuseau horaire applicable répondra en anglais pendant les heures normales d'ouverture. Après les heures d'ouverture du bureau local, le rapport sera traité par la prochaine équipe d'assistance disponible.
- 3. CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUISES.** Le Logiciel Polarion est conçu pour un usage commercial ou éducatif par des professionnels de l'informatique. L'administration du Logiciel Polarion nécessite un ensemble de compétences techniques de base, dont, sans toutefois s'y limiter, une expérience dans l'installation et la maintenance des technologies de production basées sur le Web. Le Client est responsable de l'administration et de la mise à jour des installations du Logiciel Polarion. Par l'acquisition des Services de maintenance, SISW s'engage à fournir des conseils d'experts sur la façon de faire, mais SISW ne pourra pas assurer une maintenance étape par étape ni une assistance liée à l'installation. Si le Client a besoin d'une assistance supplémentaire pour ce niveau d'implémentation, il peut consulter les ressources publiées sur le site Web de SISW ou sur le Portail Web GTAC.