

Oprogramowanie Polarion

Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla produktu

Niniejsze postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla oprogramowania Polarion („Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania Polarion”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW i odnoszą się wyłącznie do Produktów wskazanych na Formularzu zamówienia jako „POLAR” („Oprogramowanie Polarion”). Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania Polarion, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW oraz innymi odpowiednimi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”).

1. **DEFINICJE.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania Polarion odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
 - (a) „Wsparcie wielopoziomowe” to wielopoziomowe Usługi wsparcia/utrzymania oferowane na podstawie niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania Polarion.
 - (b) „Zgłoszenie incydentu” to zapytanie Klienta złożone przez telefon lub drogą elektroniczną w witrynie internetowej wsparcia GTAC.
2. **WSPARCIE WIELOPOZIOMOWE.** Na rzecz Klienta będą świadczone Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z poziomem Wsparcia wielopoziomowego wskazanym na odpowiednim Formularzu zamówienia: „brązowym”, „srebrnym” lub „złotym”. Każdy poziom Wsparcia wielopoziomowego zapewnia inny poziom usług zgodnie z określeniem poniżej.
 - 2.1. **Poziom brązowy.** Na rzecz Klienta będą świadczone Usługi wsparcia/utrzymania zgodnie z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW, z następującymi zmianami i usługami dodatkowymi:
 - (a) Brak wsparcia telefonicznego. Usługi nie obejmują wsparcia telefonicznego dotyczącego Oprogramowania Polarion.
 - (b) Wsparcie przez Internet. Klienci korzystający z poziomu brązowego mogą tworzyć Zgłoszenia incydentów wyłącznie za pośrednictwem Portalu internetowego GTAC. Zarządzanie zgłoszeniami incydentów oraz dokonywanie ich przeglądu będzie odbywać się przez Internet. Dostęp do Portalu internetowego GTAC jest zapewniany całodobowo przez siedem dni w tygodniu („24/7”).
 - (c) Osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Klienci, którym przysługuje poziom brązowy Usług wsparcia/utrzymania, wskażą jednego pracownika, który odbył przeprowadzone przez SISW szkolenie w zakresie Oprogramowania Polarion, jako wyznaczoną osobę do kontaktu w sprawach technicznych. Wyznaczona osoba do kontaktu w sprawach technicznych będzie podstawową osobą do kontaktu w lokalizacji Klienta, która będzie kontaktować się z SISW w sprawie Usług wsparcia/utrzymania i musi być obecna w chwili świadczenia jakichkolwiek Usług wsparcia/utrzymania przez SISW. Pierwotnie wyznaczone przez Klienta osoby do kontaktu w sprawach technicznych mogą być okresowo zmieniane za uprzednim pisemnym powiadomieniem przekazanym SISW.
 - (d) Usługi dodatkowe. SISW będzie dodatkowo świadczyć następujące usługi na rzecz klientów korzystających z Usług wsparcia/utrzymania na poziomie brązowym:
 - Porady dotyczące instalowania, aktualizowania i konfigurowania Oprogramowania Polarion
 - Porady dotyczące dodatkowych rozszerzeń oprogramowania dostępnych w portalu Polarion Extension Portal
 - Analiza dzienników oprogramowania Polarion
 - Dostęp do samoobsługowych zasobów dotyczących Oprogramowania Polarion w portalu internetowym GTAC (<http://www.siemens.com/gtac>) („Portal internetowy GTAC”).
 - (e) Reakcja zależna od wagi incydentu. SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć Usługi wsparcia/utrzymania według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia incydentów są przekazywane na wyższy szczebel stosownie do ich wagi i złożoności. Klient będzie klasyfikował każde Zgłoszenie incydentu przy zastosowaniu poniższych klas priorytetowości. Jeżeli klasa priorytetowości nie została przez Klienta wskazana, zgłoszenie określa się jako „Ogólne”. O ostatecznej klasie priorytetowości decyduje SISW według własnego uznania.

Krytyczna	Zarezerwowana wyłącznie dla incydentów, w których system produkcji Klienta nie działa lub Klient pragnie w najbliższym czasie po raz pierwszy go uruchomić, a dany problem uniemożliwia jego uruchomienie.
Wysoka	Poważna utrata funkcjonalności z utrzymaniem działania systemu produkcyjnego i możliwości dalszego przetwarzania.

Średnia/ ogólna	Wystąpił błąd funkcjonalności, lecz można kontynuować przetwarzanie, ewentualnie nie działa poprawnie funkcja, która nie ma krytycznego znaczenia dla działalności.
Niska	Potrzebne są usługi lub informacje bądź zidentyfikowano problem, którego oddziaływanie jest niewielkie.

- (f) Docelowe czasy reakcji na zgłoszenia incydentów. SISW dołoży wszelkich starań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym, aby pierwsza reakcja na Zgłoszenie incyduentu wystąpiła w poniższych okresach czasu zależnych od klasyfikacji zgłoszenia:

Poziom klasyfikacji zgłoszeń incydentów	Krytyczny	Wysoki	Średni/ogólny i niski
Docelowy czas reakcji	24 godziny	36 godzin	48 godzin

2.2. Poziom srebrny. Klienci, którym przysługuje poziom srebrny, uzyskają wszystkie korzyści wynikające z poziomu brązowego oraz następujące korzyści dodatkowe:

- (a) Dodatkowe osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Jedna dodatkowa osoba do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta, co stanowi łącznie dwie osoby do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta.
- (b) Wsparcie telefoniczne. Klientowi przysługuje prawo do uzyskiwania wsparcia telefonicznego w odniesieniu do Oprogramowania Polarion zgodnie z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania.
- (c) Pomoc zdalna. SISW, na wniosek oraz na podstawie obopólnego porozumienia między Klientem a SISW, zapewnia usługi wsparcia za pośrednictwem połączenia zdalnego.
- (d) Uprawnienie do korzystania z usług hostowania Oprogramowania Polarion. Usługi hostowania w chmurze lub usługi dotyczące zarządzanego oprogramowania są świadczone Klientom przez SISW wyłącznie w odniesieniu do Oprogramowania Polarion objętego Usługami wsparcia/utrzymania na poziomie srebrnym lub wyższym. Takie usługi hostowania w chmurze lub usługi dotyczące zarządzanego oprogramowania stanowią odrębne i odpłatne oferty usług i podlegają odrębnej umowie zawartej pomiędzy SISW a Klientem.
- (e) Wsparcie dostosowane do projektu. Po otrzymaniu harmonogramu lub planu obecnie realizowanych oraz przyszłych projektów SISW weźmie te specyficzne dla projektów informacje pod uwagę podczas ustalania priorytetów problemów i Zgłoszeń Incydentów oraz zajmowania się nimi.
- (f) Wsparcie dla rozwiązań klastrowych. Na żądanie zostaną udzielone odnoszące się do konkretnych problemów porady dotyczące konfiguracji klastrowych oraz wskazówki dotyczące precyzyjnego dostrojenia klastrowych zgodnie z najlepszymi praktykami.
- (g) Wsparcie dla interfejsów API. SISW zapewni porady i wskazówki dotyczące sposobu korzystania z interfejsów API dostarczonych wraz z Oprogramowaniem Polarion.
- (h) Docelowe czasy reakcji na zgłoszenia incydentów. SISW dołoży wszelkich starań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym, aby pierwsza reakcja na Zgłoszenie incyduentu wystąpiła w poniższych okresach czasu zależnych od klasyfikacji zgłoszenia:

Poziom klasyfikacji zgłoszeń incydentów	Krytyczny	Wysoki	Średni/ogólny i niski
Docelowy czas reakcji	12 godzin	24 godziny	36 godzin

2.3. Poziom złoty. Klienci, którym przysługuje złoty poziom Usług wsparcia/utrzymania, uzyskają wszystkie korzyści wynikające z poziomu srebrnego oraz poniższe korzyści dodatkowe.

- (a) Dodatkowe osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Trzy dodatkowe osoby do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta, co stanowi łącznie pięć osób do kontaktu w sprawach technicznych u Klienta.
- (b) Diagnostyka wydajności. SISW, po otrzymaniu zgłoszenia incyduentu dotyczącego obniżonej wydajności serwera, dokona przeglądu konfiguracji serwera Klienta, porówna ją z konfiguracją wynikającą z najlepszych praktyk i ogólnych doświadczeń zgromadzonych na podstawie pracy z ogółem klientów oraz doradzi Klientowi, jakie można podjąć działania korygujące. Klient będzie musiał samodzielnie wdrożyć te działania, a SISW nie przeprowadzi żadnej konfiguracji w imieniu Klienta, chyba że pomiędzy SISW a Klientem zostanie zawarta odrębna umowa dotycząca realizacji takiej usługi.
- (c) Zaplanowany przegląd środowiska systemowego. SISW, na żądanie oraz na podstawie porozumienia między Klientem a SISW, przeprowadzi okresowy przegląd (2 razy w roku) środowiska systemowego, w którym zainstalowano

Oprogramowanie Polarion, oraz przekaże Klientowi raport zawierający porady dotyczące możliwych do podjęcia działań korygujących (np. modernizacja sprzętu lub uaktualnienie licencji itp.).

- (d) Wsparcie zaplanowane w weekend. Na wniosek Klienta, ale nie częściej niż dwa razy w roku, SISW zapewni dostępność w okresie weekendu inżyniera ds. wsparcia technicznego w celu świadczenia usług wsparcia w odniesieniu do wszelkich czynności dotyczących korzystania przez Klienta z Oprogramowania Polarion podczas tego weekendu, pod warunkiem że (i) taki wniosek zostanie złożony na piśmie na co najmniej dwa tygodnie przed rozpoczęciem tego konkretnego weekendu, (ii) równocześnie z wnioskiem zostaną przesłane do SISW szczegóły techniczne dotyczące zaplanowanej czynności, takie plan projektu, harmonogram projektu, informacje kontaktowe personelu projektu itp. oraz (iii) wyznaczonemu przez SISW inżynierowi ds. wsparcia technicznego zostanie zapewniony zdalny dostęp do środowiska systemowego Klienta potwierdzony z wyprzedzeniem przez Klienta na jego własny koszt i własne ryzyko przed rozpoczęciem danego weekendu. W zależności od dostępności i opłat dodatkowych, SISW może według własnego uznania zgodzić się na dodatkowe żądania udzielenia wsparcia klienta podczas weekendu i wykonać takie usługi wsparcia, jak usługi profesjonalne, zgodnie z osobną umową i wykazem zakresu prac.
- (e) Wsparcie dotyczące uaktualnienia Oprogramowania Polarion. SISW zapewni porady i pomoc dotyczące uaktualnienia oprogramowania do nowszej wersji. Klient będzie musiał jednak przeprowadzić faktyczne uaktualnienie oprogramowania, a SISW nie przeprowadzi żadnej konfiguracji w imieniu Klienta, chyba że pomiędzy SISW a Klientem zostanie zawarta odrębna umowa dotycząca realizacji takiej usługi.
- (f) Wyznaczony kierownik techniczny ds. obsługi klienta. SISW wyznaczy kluczowego kierownika technicznego ds. obsługi klienta, który będzie pełnił rolę pojedynczego punktu kontaktu Klienta w sprawie wniosków dotyczących wsparcia. SISW przekaże bezpośrednio dane kontaktowe owego kierownika technicznego ds. obsługi klienta.
- (g) Coroczna wizyta u Klienta. Raz w roku wyznaczony kierownik techniczny ds. obsługi klienta spotka się z osobami do kontaktu w sprawach technicznych z ramienia Klienta w jego lokalizacji w celu omówienia kwestii związanych z wdrażaniem Oprogramowania Polarion oraz udzielenia odpowiedzi na pytania.
- (h) Docelowe czasy reakcji na zgłoszenia incydentów. SISW dołoży wszelkich starań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym, aby pierwsza reakcja na Zgłoszenie incydentu wystąpiła w poniższych okresach czasu zależnych od klasyfikacji zgłoszenia:

Poziom klasyfikacji zgłoszeń incydentów	Krytyczny	Wysoki	Średni/ogólny i niski
Docelowy czas reakcji	1 godzina	6 godzin	12 godzin

Zgłoszenia incydentów lub wnioski o udzielenie wsparcia na poziomie klasyfikacji „Krytyczny” muszą być inicjowane przez telefon.

- (i) Wydłużone godziny wsparcia. SISW będzie przyjmować Zgłoszenia incydentów przez 24 godziny na dobę, od poniedziałku do piątku. Oddział lokalny w danej strefie czasowej zareaguje w zwykłych godzinach pracy w języku angielskim. Zgłoszenie dokonane po godzinach roboczych w danej strefie czasowej zostanie załatwione przez kolejny dostępny zespół wsparcia.
- 3. WARUNKI WSTĘPNE DOTYCZĄCE WIEDZY.** Oprogramowanie Polarion jest przeznaczone do użytku komercyjnego lub edukacyjnego dla specjalistów z branży komputerowej. Do administrowania Oprogramowaniem Polarion jest wymagany zestaw podstawowych umiejętności technicznych, w tym między innymi doświadczenie w instalowaniu i utrzymywaniu internetowych technologii produkcyjnych. Klient odpowiada za administrowanie instalacjami Oprogramowania Polarion oraz za ich uaktualnianie. Po zakupie Usług wsparcia/utrzymania SISW przekaże opracowane przez ekspertów wskazówki dotyczące metod wykonywania tych czynności, ale nie będzie w stanie zapewnić pomocy typu „krok po kroku” w odniesieniu do instalacji i utrzymania. Jeśli na danym poziomie wdrożenia Klient będzie wymagał dalszej pomocy, powinien przejrzeć zasoby opublikowane w witrynie SISW lub w Portalu internetowym GTAC.