

POLARION 軟體

產品特定條款

以下產品特定條款（以下稱「Polarion 修訂案」）是客戶與 SISW 訂立之合約不可分割的一部分。這些條款僅適用於由 SISW 出售、採用一般名稱 Polarion 或採用 SISW 可能選擇之任何替代名稱的軟體（以下稱「Polarion 軟體」）。本 Polarion 修訂案不適用於 SISW 可能提供的任何軟體即服務產品。

1. Polarion 軟體產品特定定義

- 1.1. 「客戶關係企業」指控制客戶、受客戶控制或與客戶同受控制的公司。就這一定義而言，「控制」指直接或間接擁有關係企業 50% 以上的投票權證券。
 - 1.2. 「授權使用者」應具有合約中所定義的涵義，但應包含客戶關係企業的員工（僅針對 Polarion 軟體的使用）。
 - 1.3. 「並行使用者」授權指本軟體可安裝在 LSDA 所指定之站點的一 (1) 部伺服器上，並且在任何指定時刻，都僅限最大數目的並行授權使用者（已依據本合約合法取得該站點之授權）存取本軟體。
 - 1.4. 「指定使用者」授權指本軟體可安裝在 LSDA 所指定之站點的一 (1) 部伺服器上，並且僅限客戶組織內由客戶指定、已依據本合約合法取得該站點之授權的個人存取本軟體。客戶有權變更指定使用者授權，前提是在每個行事曆月份內，最多只能變更一次個別指定使用者授權。
2. **全球授權授與** 在本合約第 4.6 節（「出口合規性」）的約束下，由 SISW 授與的任何 Polarion 軟體授權都應允許授權使用者從全球任何位置存取並使用 Polarion 軟體的可執行格式。客戶同意促使客戶關係企業遵循本合約之條款。對於因客戶關係企業未能遵循本合約之條款而導致 SISW 招致的任何損失、成本、損害或費用（包括合理的律師費），客戶應使 SISW 免於遭受損害並賠償 SISW。
3. **維護服務** 縱使本合約第 3 節有所規定，但與 Polarion 軟體相關的電話支援並非 Polarion 軟體維護服務的標準隨附項目。因此，本合約第 3.6 節不適用於 Polarion 軟體。此外，除了本合約第 3 節之條款與條件外，以下條款與條件也適用於與 Polarion 軟體相關的維護服務。
- 3.1. **維護服務層級** 維護服務以三種不同的套件提供：銅級、銀級和金級。每個維護服務套件均授與不同的服務層級，具體如下。
- 3.1.1. **銅級維護服務**
- (a) **額外隨附服務** 除了本合約所規定的錯誤更正和軟體更新服務外，SISW 還將向銅級維護服務客戶提供以下服務：
 - 有關安裝、更新和設定 Polarion 軟體的建議；
 - 有關額外延伸模組的建議；
 - 記錄分析；
 - 在 GTAC Web 入口網站 (<http://www.siemens.com/gtac>)（以下稱「GTAC Web 入口網站」）上存取 SISW 針對 Polarion 軟體提供的自助資源。
 - (b) **線上支援** 銅級維護服務客戶經過授權，可建立事件報告和支援請求。事件報告和支援請求的管理與檢閱將於線上完成。GTAC Web 入口網站全年無休可供存取。客戶應向 SISW 提供足夠的資訊，說明可疑的問題或錯誤及其在何種情況下發生的，以便 SISW 在 SISW 系統上重現問題。
 - (c) **技術聯絡人** 銅級維護服務客戶將指定一 (1) 名已接受 SISW 所提供之 Polarion 軟體相關訓練的客戶員工作為指定技術聯絡人。這位指定的技術聯絡人將成為客戶經營場所的主要聯絡人，負責聯絡 SISW 以取得維護服務。在 SISW 提供任何維護服務時，客戶技術聯絡人都必須在場。透過提前向 SISW 提供書面通知，客戶可不時地變更最初指定的技術聯絡人。
 - (d) **服務層級回應和涵蓋時間** SISW 將依照下表，力爭在第一時間回應任何事件報告或支援請求，此表格以事件報告的複雜性和嚴重程度為基礎：

事件報告分類層級	1 級 - 重大	2 級 - 高	3 級 - 一般 以及 4 級 - 低
目標回應時間	24 小時	36 小時	48 小時

回應時間是根據 SISW 的 GTAC 事件報告分類層級（可於 GTAC Web 入口網站上找到）來確定的。

- (e) **營業時間** 支援服務將由支援 SISW GTAC Web 入口網站上所列之特定軟體產品的支援中心提供。提供支援的時間為涵蓋該區域之適用支援中心的正常營業時間內，但此類地區的節假日除外。

3.1.2. **銀級維護服務** 銀級維護服務客戶將享有銅級的所有權益，加上以下額外權益。

- (a) **額外技術聯絡人** 一 (1) 名額外的客戶技術聯絡人，總計兩 (2) 名客戶技術聯絡人。
- (b) **電話支援** 客戶有權透過撥打 SISW 提供的支援中心（支援 GTAC Web 入口網站上所列的特定軟體產品）號碼，獲得特定 Polarion 軟體產品的電話支援。
- (c) **遠端協助** 在客戶提出請求後，SISW 將根據客戶與 SISW 之間共同協定，透過遠端連線提供支援服務。
- (d) **Polarion 主控服務資格** SISW 只會針對銀級或更高層級維護服務套件所涵蓋的 Polarion 軟體，向客戶提供主控或受管軟體服務。此類主控或受管軟體服務是單獨的付費服務約定，且受 SISW 與客戶訂立之單獨合約的約束。
- (e) **專案一致性支援** 在收到正在進行之專案及即將執行之專案的藍圖或計劃後，SISW 將在按優先順序排定並解決問題和事件報告時，將這些專案特定的資訊納入考量。
- (f) **叢集支援** 在客戶提出請求後，SISW 將提供有關叢集設定的問題特定建議，以及根據最佳做法微調叢集的提示。
- (g) **API 支援** SISW 將提供有關如何使用 Polarion 軟體隨附之 API 的建議與指導。
- (h) **服務層級回應和涵蓋時間** SISW 將依照下表，力爭在第一時間回應任何事件報告或支援請求，此表格以事件報告的複雜性和嚴重程度為基礎：

事件報告分類層級	1 級 - 重大	2 級 - 高	3 級 - 一般 以及 4 級 - 低
目標回應時間	12 小時	24 小時	36 小時

回應時間是根據 SISW 的 GTAC 事件報告分類層級（可於 GTAC Web 入口網站上找到）來確定的。

- (i) **營業時間** 支援服務將由支援 SISW GTAC Web 入口網站上所列之特定軟體產品的支援中心提供。提供支援的時間為涵蓋該區域之適用支援中心的正常營業時間內，但此類地區的節假日除外。

3.1.3. **金級維護服務** 金級維護服務客戶將享有銀級的所有權益（還包含銅級權益），加上以下額外權益：

- (a) **額外技術聯絡人** 三 (3) 名額外的客戶技術聯絡人，總計五 (5) 名客戶技術聯絡人。
- (b) **效能診斷** 在收到伺服器效能降低的事件報告後，SISW 將檢閱客戶的伺服器租態、將其與最佳做法和經驗（與一般客戶群合作而得來）進行比較，並向客戶建議應採取哪些更正措施。客戶必須自行實作這些措施，SISW 不會代表客戶執行任何設定，除非 SISW 與客戶之間就此類服務訂立了單獨的付費服務約定。
- (c) **排程的環境檢閱** 在客戶提出請求後，SISW 將根據客戶與 SISW 之間共同協定，定期檢閱（每年兩次）安裝了 Polarion 軟體的系統環境，並向客戶提供一份報告，其內含有關任何可採取之更正措施（例如，升級硬體或授權等）的建議。
- (d) **免費的暫存授權** 在提出請求後，客戶將免費獲得一個額外的限期型測試/QA 授權，可使用客戶在適用金級維護服務套件下已有的相同 Polarion 軟體，以允許客戶出於測試目的啟動並執行暫存伺服器。客戶在任何指定時候都只能擁有一個此類額外的暫存伺服器測試/QA 授權。
- (e) **計劃的週末支援** 在客戶提出請求後，SISW 將在週末期間安排技術支援工程師，針對客戶在該週末期間執行的涉及 Polarion 軟體使用的任何活動提供支援服務，前提是 (i) 在指定週末開始之前至少兩週以書面方式提出此類

請求；(ii) 將計劃活動的技術詳細資料連同請求一起傳送給 SISW，包括但不限於專案計劃、專案時間表、專案人員的聯絡詳細資料等；以及 (iii) 客戶自行承擔費用和風險，在該週末開始之前確保能夠從遠端存取客戶的系統環境，來連線 SISW 的技術支援工程師。

- (f) Polarion 升級支援 SISW 可提供有關將軟體升級至較新版本的建議和協助。然而，客戶必須執行實際升級，SISW 不會代表客戶執行任何設定，除非 SISW 與客戶之間就此類服務訂立了單獨的付費服務約定。
- (g) 指派的技術客戶經理 SISW 可委任一名重要的技術客戶經理作為客戶的單一聯絡點，以解決提出的支援請求，並提供這位指派的技術客戶代表的直接聯絡詳細資料。
- (h) 指派的技術客戶經理每年上門拜訪 指派的技術客戶經理將聯絡客戶的技術聯絡人，安排一年一次的登門會面，以討論 Polarion 軟體的部署狀態，並解答技術聯絡人可能存在的任何問題。
- (i) 服務層級回應和涵蓋時間 SISW 將依照下表，力爭在第一時間回應任何事件報告或支援請求，此表格以事件報告的複雜性和嚴重程度為基礎：

事件報告分類層級	1 級 - 重大	2 級 - 高	3 級 - 一般 以及 4 級 - 低
目標回應時間	1 小時	6 小時	12 小時

回應時間是根據 SISW 的 GTAC 事件報告分類層級（可於 GTAC Web 入口網站上找到）來確定的。

- (j) 營業時間 提供支援的時間為涵蓋客戶所在區域之適用支援中心的營業時間內。對於金級維護服務客戶，營業時間應為星期一至星期五當天的任何時間，但適用支援中心所在之國家或地區的節假日除外。
- 3.2. 不支援的運作環境 僅當於授權及適用軟體說明文件中所述的預期條件下及環境中使用 Polarion 軟體時，維護服務才適用於 Polarion 軟體的運作。如果 Polarion 軟體在不支援的平台上執行，或者由並非 SISW 或其任何關係企業或轉包商的人員修改或更改了 Polarion 軟體，則 SISW 無需提供維護服務，除非此類更改是在 SISW 的明確指導下進行。支援的組態和硬體環境記錄於軟體說明文件中，或在 SISW 網站或 GTAC Web 入口網站上提供。
- 3.3. 知識必要條件 Polarion 軟體預期由電腦專業人員用於商業或教育目的。要管理 Polarion 軟體產品，必須具備基本的技術技能組合，包括但不限於，具有安裝和維護 Web 式生產技術的經驗。客戶負責管理和升級自己的安裝。購買維護服務套件後，SISW 將提供有關如何執行此作業的專家指導，但 SISW 無法提供逐步維護與安裝協助。如需有關此實作層級的進一步協助，請參閱 SISW 網站或 GTAC Web 入口網站上發佈的資源。